

ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ СОБРАНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Постоянный комитет по образованию, культуре и здравоохранению

ул. Пушкинская, 25, г. Вологда, 160000

Р Е Ш Е Н И Е

3 ноября 2022 года

Протокол № 26

Вопрос № 11

Об обязательном публичном отчете о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Вологодской области и учредителем которых является Вологодская область, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций за период с 1 января 2021 года по 31 декабря 2021 года

Постоянный комитет по образованию, культуре и здравоохранению рассмотрел обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее – организации социальной сферы), которые расположены на территории Вологодской области и учредителем которых является Вологодская область, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций с 1 января 2021 года по 31 декабря 2021 года (далее - публичный отчет), представленный в Законодательное Собрание области Губернатором области, и отмечает следующее.

В соответствии с федеральным законодательством независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями, устанавливаются уполномоченными федеральными органами исполнительной власти.

Общее количество организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества – 1513. В 2021 году охвачено оценкой 81 организация, из них: 21 – сфера социального обслуживания, 13 – сфера культуры, 30 – сфера здравоохранения, 17 – сфера образования.

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах, в 2021 году составила 16 506 человека, из них:

в сфере культуры 4 183 респондента;

в сфере охраны здоровья 7 320 респондентов;

в сфере образования 2 165 респондентов;

в сфере социального обслуживания 2 834 респондента.

Среднее значение показателей, характеризующих общие критерии оценки (в баллах):

1. Открытость и доступность информации об организации социальной сферы: 96,21 в сфере культуры, 91,6 в сфере здравоохранения, 93,00 в сфере образования, 94,12 в сфере социального обслуживания;

2. Комфортность условий предоставления услуг: 94,2 в сфере культуры, 90,5 в сфере здравоохранения, 90,00 в сфере образования, 99,4 в сфере социального обслуживания;

3. Доступность услуг для инвалидов: 62 в сфере культуры, 88,7 в сфере здравоохранения, 38,00 в сфере образования, 91,68 в сфере социального обслуживания;

4. Доброжелательность, вежливость работников организаций: 99,2 в сфере культуры, 95,0 в сфере здравоохранения, 97,00 в сфере образования, 99,58 в сфере социального обслуживания;

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг: 98,46 в сфере культуры, 94,6 в сфере здравоохранения, 92,00 в сфере образования, 94,46 в сфере социального обслуживания.

В ходе проведения независимой оценки качества **выявлены основные недостатки:**

на официальных сайтах организаций недостаточно информации по отдельным разделам, позициям;

неудовлетворенность комфортностью, временем ожидания предоставления услуг, графиком работы учреждений;

не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Недостатки, выявленные по отдельным сферам:

В сфере культуры:

неполное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" требованиям соответствующего ведомственного приказа;

территории, прилегающие к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; входные группы не оборудованы пандусами или подъемными платформами;

отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В сфере охраны здоровья:

актуальность и полнота информации на официальных сайтах и на информационных стендах не соответствует требованиям соответствующего ведомственного приказа;

недостаточное обеспечение комфортных условий предоставления услуг (наличие очередей, длительность ожидания приема, доступность питьевой воды);

отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов;

отсутствие дублирования информации рельефно-точечным шрифтом Брайля для инвалидов по зрению;

отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

В сфере образования:

актуальность и полнота информации о деятельности организации на официальных сайтах организаций не соответствует требованиям соответствующего ведомственного приказа;

недостаточное обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

недостаточное обеспечение условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов (отсутствие пандусов или подъемных платформ, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов);

отсутствуют выделенные стоянки для сопровождающих лиц с ОВЗ и инвалидов;

отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В сфере социального обслуживания:

неполное соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телесетевой коммуникационной сети "Интернет" требованиям соответствующего ведомственного приказа;

на официальном сайте организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг;

помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов: входные группы не оборудованы пандусами (подъемными платформами); отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

в организациях не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: отсутствует

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

На основании недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, Общественные советы по проведению независимой оценки качества при органах исполнительной государственной власти области представили предложения по улучшению деятельности организаций подведомственной сферы.

Органами исполнительной власти в организациях социальной сферы сформированы планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, проводимой в 2021 году.

Публичный отчет содержит информацию об информационно-разъяснительной работе среди населения.

Постоянным комитетом приняты во внимание и поддержаны рекомендации постоянного комитета по социальной политике о необходимости продолжения работы по повышению уровня доступности услуг организаций социального обслуживания области для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере социального обслуживания населения области.

Дополнительно постоянный комитет полагает целесообразным рекомендовать Губернатору области в целях улучшения работы организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания рассмотреть вопросы о необходимости продолжения работы:

- по повышению уровня доступности услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования;

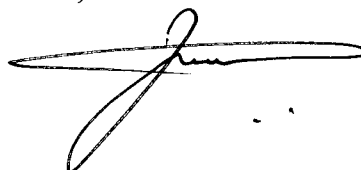
- по повышению уровня открытости и доступности информации об организациях в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания;

Предложить органам исполнительной власти области продолжить работу по поощрению организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, набравших по результатам независимой оценки качества оказания услуг наибольшее количество баллов, наградами различного уровня.

Руководствуясь статьей 217⁴ Регламента Законодательного Собрания области, постоянный комитет РЕШИЛ:

рекомендовать принять постановление Законодательного Собрания области об обязательном публичном отчете о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Вологодской области (прилагается).

Председатель постоянного комитета



А.Г. Пулин