

Ежегодный отчет
Главы Республики Адыгея о результатах независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере
культуры, охраны здоровья, образования, социального
обслуживания, которые расположены на территории Республики
Адыгея и учредителем которых является Республика Адыгея, и
принимаемых мерах по совершенствованию деятельности
указанных организаций, за 2019 год.

с 01 января 2019 г. по 31 декабря 2019 г.
(отчетный период)

1. Нормативные правовые акты Республики Адыгея, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказаний услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания:

С целью проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания были разработаны нормативные правовые акты Республики Адыгея, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы:

В сфере культуры:

- приказ Министерства культуры Республики Адыгея от 31 июля 2018 года № 151-п «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Адыгея».

В сфере образования:

- приказ Министерства образования и науки Республики Адыгея от 27 июня 2018 года № 913 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве образования и науки Республики Адыгея по проведению независимой оценки качества условий осуществления организациями образовательной деятельности».

В сфере социального обслуживания:

- приказ Министерства труда и социального развития Республики Адыгея от 14 мая 2018 года № 132 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда и социального развития Республики Адыгея».

В сфере здравоохранения:

- приказ Министерства здравоохранения Республики Адыгея от 27 апреля 2018 года № 348 «Об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Республики Адыгея по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями».

2. Информация об Общественном совете (Общественных советах) по проведению независимой оценки качества:

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – Федеральный закон № 392) по обращению заинтересованных исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея, Общественной палатой Республики Адыгея сформированы Общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг, в состав которых вошли представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов.

Во всех заинтересованных исполнительных органах государственной власти Республики Адыгея утверждены Положения об Общественных советах по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг.

В соответствии с Федеральным законом № 392 Положениями об Общественных советах определены их задачи и полномочия:

- определение перечня организаций Республики Адыгея в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг;

- рассмотрение проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых исполнительными органами государственной власти Республики Адыгея в сфере культуры, охраны здоровья, образования, и социального обслуживания с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Адыгея (далее – Оператор);

- проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Адыгея с учетом предоставляемой Оператором информации;

- формирование результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Республики Адыгея, а также предложений и рекомендаций по улучшению качества оказания услуг.

Информация о составе Общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

Общественный совет по проведению независимой оценки качества

условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда и социального развития Республики Адыгея:

- Дорошенко Светлана Васильевна – председатель правления общественной организации «Союз женщин Республики Адыгея», председатель Общественного совета;

- Духу Эмма Асланбечевна – член Адыгейской региональной общественной организации «Ассоциация медицинских работников Республики Адыгея» заместитель председателя Общественного совета;

- Юрчик Кристина Алексеевна – член Адыгейского республиканского отделения Общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд» секретарь Общественного совета;

- АгержаноковаСимханРамазановна – председатель Адыгейской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

- Данильченко Александр Евгеньевич – помощник атамана районного казачьего общества города Майкопа;

- НадюковСахатбийАльджериевич – член общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Республики Адыгея;

- БолоковАсланчерийСальманович – член Исполкома общественного движения «АдыгэХасэ – Черкесский Парламент» Республики Адыгея.

Общественный совет при Министерстве образования и науки Республики Адыгея по проведению независимой оценки качества условий осуществления организациями образовательной деятельности:

- Трепалина Тамара Рамазановна – член республиканской общественной организации «Особенные дети Адыгеи»,председатель Общественного совета;

- БарчоБибаИбрагимовна – член общественной организации «Союз женщин Республики Адыгея»;

- Шовгенов Роман Казбекович – член общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Республики Адыгея;

- Волк Оксана Николаевна – член Адыгейской региональной общественной организации «Ассоциация медицинских работников Республики Адыгея»;

- Блягоз Роза Гиссовна – член Адыгейского республиканского отделения Общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»;

- Загорулько Екатерина Геннадьевна – член Майкопского отдельского казачьего общества Кубанского Войскового казачьего общества;

- АгержаноковаСимханРамазановна – председатель Адыгейской республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

- Кулокова Эльвира Кушуковна – член Адыгейской

республиканской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Адыгея:

- БогусАлийЗаурбечевич – заместитель председателя общественного движения «АдыгэХасэ – Черкесский Парламент» Республики Адыгея, председатель Общественного совета;

- Сидоренко Ирина Юрьевна – член Адыгейского республиканского отделения Общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд», секретарь Общественного совета;

- АгержаноковаСимханРамазановна – председатель Адыгейской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

- Вадижева Сусанна Хаджибиевна – член общественной организации «Союз женщин Республики Адыгея»;

- ГаштовАвесКадырович – член общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Республики Адыгея;

- Самоквитов Алексей Алексеевич – член Адыгейской региональной общественной организации «Ассоциация медицинских работников Республики Адыгея»;

- Чернетов Сергей Борисович – член Майкопского отдельского казачьего общества Кубанского войскового казачьего общества.

Общественный совет при Министерстве здравоохранения Республики Адыгея по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

- Садовникова Елена Николаевна – член общественной организации «Союз женщин Республики Адыгея», председатель Общественного совета;

- Кочерга Людмила Яковлевна – член Майкопского городского отделения общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Республики Адыгея, заместитель председателя Общественного совета;

- Цикушев Аслан Хасанбиевич – член Исполкома общественного движения «АдыгэХасэ – Черкесский Парламент» Республики Адыгея;

- Боцман Валерий Михайлович – член общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Республики Адыгея;

- Погорелова Татьяна Семеновна – председатель Адыгейской региональной общественной организации родителей детей-инвалидов и взрослых, больных муковисцидозом «Надежда»;

- Старков Николай Николаевич – член Майкопского отдельского казачьего общества Кубанского войскового казачьего общества;

- Чевычелова Антонина Ефимовна – член Адыгейского

республиканского отделения Общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»;

- Нуриахмедова Любовь Максимовна – председатель Адыгейской региональной общественной организации «Инвалиды Чернобыля»;

- Тхапшонов Альберт Султанович – член Исполкома Международной Черкесской Ассоциации, член Исполкома общественного движения «АдыгэХасэ – Черкесский Парламент» Республики Адыгея;

- Пропорциональный Геннадий Николаевич – председатель регионального отделения общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России».

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – Операторы):

В сфере социального обслуживания государственный контракт с Оператором не заключался, так как с учетом норм Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», позволяющих проводить оценку один раз в три года в отношении одной и той же организации. В связи с тем, что независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведена в 2018 году, принято решение в 2019 году не проводить.

В сфере образования в соответствии с государственными контрактами от 3 июня 2019 года № 1 и № 2 в 2019 году функции Оператора по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности осуществляло общество с ограниченной ответственностью «Планета – М». Объем финансовых средств выделенных на работу Оператора составил 200 000 (двести тысяч) рублей 00 копеек.

В сфере культуры государственный контракт с Оператором не заключался, так как в 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры не проводилась в связи с проведением капитального ремонта в 2 учреждениях культуры.

В сфере здравоохранения функции Оператора в 2019 году осуществляло государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Адыгея «Медицинский информационно-аналитический центр Министерства здравоохранения Республики Адыгея». Государственный контракт на проведение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году с Оператором не заключался.

4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества:

В сфере социального обслуживания:

В 2018 году независимой оценкой качества условий оказания услуг охвачено 17 организаций Республики Адыгея в сфере социального обслуживания, удельный вес от общего числа организаций Республики

Адыгея в сфере социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг – 100%.

С учетом норм Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», позволяющих проводить оценку один раз в три года в отношении одной и той же организации, было принято решение не проводить независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2019 году.

В 2020 году запланировано проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в отношении 17 организаций.

В сфере образования:

В 2019 году независимой оценкой качества условий оказания услуг охвачено 77 организаций Республики Адыгея в сфере образования, удельный вес от общего числа организаций Республики Адыгея в сфере образования, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг – 24%.

В 2020 году запланировано проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования в отношении 138 организаций.

Организации Республики Адыгея в сфере образования, набравшие наибольшее количество баллов в рейтинге по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

- государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Республики Адыгея «Адыгейская республиканская гимназия» – 94 балла;
- государственная бюджетная организация дополнительного образования Республики Адыгея «Республиканская естественно-математическая школа» – 93 балла;
- государственная бюджетная организация дополнительного образования Республики Адыгея «Адыгейская республиканская детская школа искусств имени К.Х. Тлецерука» – 93 балла.

Организации Республики Адыгея в сфере образования, набравшие наименьшее количество баллов в рейтинге по итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году:

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования» МО «Кошехабльский район» – 69 баллов;
- государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования Республики Адыгея «Адыгейский республиканский институт повышения квалификации» – 69 баллов;
- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная школа № 25» – 67 баллов;
- государственное казенное общеобразовательное учреждение Республики Адыгея «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа № 2» – 53 балла.

В сфере культуры:

В 2018 году независимой оценкой качества условий оказания услуг охвачено 53 организации Республики Адыгея в сфере культуры, удельный вес от общего числа организаций Республики Адыгея в сфере культуры, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг – 94, 64%.

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры не проводилась, в связи с проведением капитального ремонта в 2 учреждениях культуры.

В 2020 году планируется провести независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры в отношении 3 учреждений.

В сфере здравоохранения:

В 2019 году независимой оценкой качества условий оказания услуг охвачено 12 организаций Республики Адыгея в сфере здравоохранения, удельный вес от общего числа организаций Республики Адыгея в сфере здравоохранения, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг – 39 %.

В 2020 году запланировано проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения в отношении 7 организаций.

По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг, в 2019 году в сфере здравоохранения государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Адыгея «Адыгейский республиканский клинический онкологический диспансер имени М.Х. Ашхамафа» набрало наибольшее количество баллов в рейтинге – 65 баллов.

По итогам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг, в 2019 году в сфере здравоохранения общество с ограниченной ответственностью «Медицинский комплекс» набрало наименьшее количество баллов в рейтинге – 0 баллов.

Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» по Республике Адыгея составил 65,04 от максимального значения 100 баллов. По отраслям этот показатель сложился следующим образом:

- в сфере образования – 81,18;
- в сфере здравоохранения – 48,91;
- в сфере социального обслуживания – независимая оценка не проводилась;
- в сфере культуры – независимая оценка не проводилась.

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы:

На заседаниях Общественных советов в сфере охраны здоровья и образования в конце 2019 года подведены итоги независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также составлены и утверждены рейтинги организаций социальной сферы.

Общественными советами разработаны рекомендации и предложения по повышению качества оказания услуг организациями социальной сферы.

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах:

- в сфере образования – 17259 респондентов, являющихся получателями образовательных услуг;
- в сфере здравоохранения – 1200 респондентов, являющихся получателями медицинских услуг.
- в сфере социального обслуживания – независимая оценка не проводилась;
- в сфере культуры – независимая оценка не проводилась.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы:

В сфере образования:

- отсутствие достоверной, актуальной информации по аспектам деятельности организации на стендах и в сети Интернет. Стенды и сайты некоторых организаций носят формальный характер, не предоставляют пользователям исчерпывающей информации о деятельности организации;
- низкий уровень комфортности иматериально-технического обеспечения;
- в большинстве организаций не созданы надлежащие условия для обучения детей-инвалидов в связи с тем, что помещения организаций и прилегающие к ним территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, отсутствуют условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;
- отсутствие целенаправленной работы с родителями со стороны организаций приводит к снижению их инициативы, активности, уровня информированности об условиях и возможностях, предоставляемых их детям.

В сфере здравоохранения:

- ремонт и замена неисправного оборудования;
- кнопка вызова персонала для лиц с ограниченными способностями в неисправном состоянии;
- привести в соответствие коридоры медицинских организаций;
- отсутствуют удобные места для ожидания в организациях;
- длительное время ожидания в очереди к врачу;
- отремонтировать системы кондиционирования;
- неактуализированная информация о работе учреждения на сайтах медицинских организаций.

В сфере социального обслуживания – независимая оценка не проводилась;

В сфере культуры – независимая оценка не проводилась.

Предложения Общественных советов по улучшению организаций социальной сферы:

В сфере образования:

- приведение стендов размещенных в общеобразовательных образованиях и официальных сайтов в актуальное состояние, наполнению информацией, установленной законодательством и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации с обеспечением легкости и доступности ее поиска;

- обеспечение доступности взаимодействия с организацией по телефону, электронной почте;

В сфере здравоохранения:

- организация дополнительных способов предоставления информации (стенды, плакаты);

- мониторинг актуализации информации на официальных сайтах медицинских организаций не реже 1 раза в полугодие;

- совершенствование схемы маршрутизации пациентов с целью снижения времени ожидания в очереди к врачу и соблюдение времени ожидания медицинской помощи;

- отрегулировать запись на повторный прием;

- проведение мероприятий, направленных на соблюдение правил этики и деонтологии.

В сфере социального обслуживания – независимая оценка не проводилась;

В сфере культуры – независимая оценка не проводилась.

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества:

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Республики Адыгея, проведенной в 2019 году, составлены рейтинги по каждому направлению, а также разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (в сфере охраны здоровья, образования).

Организации Республики Адыгея, занявшие высшие места в рейтинге, поощрены в форме объявления благодарности, благодарственных писем.

Руководителям организаций Республики Адыгея, занявших нижние строчки в рейтинге, направлены планы с рекомендациями по устранению выявленных нарушений.

Также исполнительными органами государственной власти Республики Адыгея ведется контроль за выполнением планов с рекомендациями по устранению нарушений, выявленных в ходе проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социально сферы.

В случае неустранения выявленных нарушений к руководителям организаций применяются меры дисциплинарной ответственности.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения:

В целях популяризации раздела официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – bus.gov.ru), в котором размещается информация о независимой оценке качества оказания услуг социальной сферы, проводятся следующие мероприятия по информированию граждан о возможности участия в проведении независимой оценки:

- информирование граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества на родительских собраниях в образовательных учреждениях, на мероприятиях проводимых учреждениями культуры, образования и социального обслуживания;

- информирование граждан о сайте bus.gov.ru, с помощью официальных сайтов организаций и иных социальных сетей;

- размещение на стендах организаций социальной сферы информации о проведении независимой оценки и функционирования сайта bus.gov.ru;

- размещение активной гиперссылки для перехода на площадку bus.gov.ru на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея и на официальных сайтах организаций социальной сферы.

Вместе с тем, на официальных сайтах исполнительными органов государственной власти Республики Адыгея регулярно размещается информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Исполнительными органами государственной власти Республики Адыгея на сайте www.bus.gov.ru публикуется актуальная информация:

- об уполномоченном органе;

- об общественных советах;

- о перечне организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

- о рассмотрении результатов независимой оценки;

- о результатах проведения независимой оценки;

- сведения об ответственных должностных лицах;

- об Операторах;

- планы по устранению недостатков;

- публичные отчеты.

Работа в Республике Адыгея по проведению независимой оценки продолжается в соответствии с действующим законодательством.

Глава Республики Адыгея

М.К. Кумпилов
