



**ГЛАВА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ГЭТАЩХЪЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛЖЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ БАШЧЫСЫ**

Дом Правительства,
пр. Ленина, 27, г. Нальчик, 360028

тел. (8662) 40-20-66, факс 40-97-78
<http://glava.kbr.ru>, e-mail: glava@kbr.ru

14.05.2019

№ 01-38 / 435

Председателю Парламента
Кабардино-Балкарской Республики

Т.Б. ЕГОРОВОЙ

Уважаемая Татьяна Борисовна!

В соответствии с частью 4 статьи 26.3.2 Федерального закона от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» представляю обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания Кабардино-Балкарской Республики за 2018 год.

Приложение: на ¹⁶ л. в 1 экз.

Временно исполняющий
обязанности Главы
Кабардино-Балкарской Республики

 К.Коков

Мовсиесн Грант Олегович
40-65-64

MT

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ

**временно исполняющего обязанности Главы
Кабардино-Балкарской Республики Кокова К.В.
о результатах независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере культуры,
охраны здоровья, образования, социального обслуживания
Кабардино-Балкарской Республики
с 1 января по 31 декабря 2018 г.**

1. Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сферы культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 31 декабря 2015 г. № 324-ПП «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике»;

распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 28 сентября 2018 г. № 583-рп «Об определении уполномоченных исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, ответственных за формирование независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Кабардино-Балкарской Республики, оказывающих услуги населению в сферах здравоохранения, образования, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания».

2. Информация об общественных советах по проведению независимой оценки качества.

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 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» при всех министерствах, являющихся уполномоченными органами по проведению независимой оценки качества в Кабардино-Балкарской Республике, созданы общественные советы по проведению независимой оценки качества.

Основными задачами и полномочиями общественных советов

по проведению независимой оценки качества при министерствах являются:

осуществление мониторинга качества оказания государственных услуг, участие в мероприятиях по повышению качества их предоставления;

определение перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

формирование предложений для разработки технического задания для организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями;

осуществление независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной организацией, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями;

предоставление результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями с предложениями об улучшении качества работы;

информирование органов государственной власти республики и общественности о выявленных в ходе общественного контроля нарушениях.

В составы общественных советов включены представители общественных организаций, некоммерческих организаций, профессиональных объединений, благотворительных фондов (Кабардино-Балкарская региональная общественная организация по пропаганде здорового образа жизни и формированию правового сознания «Точка опоры», Кабардино-Балкарская общественная организация в поддержку детей и взрослых с отклонениями и нарушениями в психологическом и физическом развитии «Надежда», общественная организация «Совет ветеранов комсомола Кабардино-Балкарии», региональная общественная организация «Союз женщин Кабардино-Балкарской Республики», региональное отделение Общероссийской общественной организации по развитию казачества «Союз казаков - воинов России и зарубежья» в Кабардино-Балкарской Республике, Кабардино-Балкарское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России», Кабардино-Балкарская организация Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», автономная некоммерческая организация «Научно-образовательный центр «НОВИС», Союз «Объединение организаций профсоюзов Кабардино-Балкарской Республики», республиканские отделения общероссийских общественных организаций «Ассоциация юристов России», «Российский союз молодых

ученых», региональный общественный благотворительный фонд «Кабардино-Балкарский республиканский детский фонд», благотворительный фонд «Развитие», благотворительный фонд помощи тяжелобольным и инвалидам «Милосердие 07» и др.).

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

Организациями-операторами по проведению независимой оценки качества в 2018 году были определены:

в сфере здравоохранения - частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Центр ИНФО» (Государственный контракт от 28 августа 2018 г. № 97/08-Д-2018-НОК, объем средств, выделенных на работу оператора, – 99 990 рублей);

в сфере культуры - негосударственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт новых форм обучения» (Государственный контракт от 17 августа 2018 г. № 12МК, объем средств, выделенных на работу оператора, – 100 000 рублей);

в сфере образования - государственное бюджетное учреждение Кабардино-Балкарской Республики «Центр мониторинга и статистики образования» (Соглашение от 15 января 2018 г. № 3 «О порядке и условиях предоставления субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ)», объем средств, выделенных на работу оператора, – 78 440 рублей);

в сфере социального обслуживания - частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Центр ИНФО» (Государственный контракт от 13 ноября 2018 г. № 35, объем средств, выделенных на работу оператора, – 99 992 рубля).

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

В 2018 году в проведении независимой оценки качества приняли участие 176 организаций, что составляет 29,6% от 595 организаций:

в сфере культуры - 32 (24,06% от 133 организаций);

в сфере здравоохранения - 26 (49% от 53 организаций);

в сфере образования - 106 (28,5% от 372 организаций, в том числе 29 организаций культуры, 7 организаций спорта);

в сфере социального обслуживания - 12 (32,43% от 37 организаций, из которых 35 государственных организаций и 2 автономные некоммерческие организации).

В 2019 году планируемый охват организаций социальной сферы составляет 199 (34,13% от 583 организаций):

в сфере культуры - 51 (38,35% от 133 организаций);

в сфере здравоохранения – 30 (56,6% от 53 организаций);

в сфере образования - 106 (29,44% от 360 организаций, в том числе 29 организаций культуры, 7 организаций спорта);

в сфере социального обслуживания - 12 организаций (32,43% от 37 организаций, из которых 35 государственных организаций и 2 автономные некоммерческие организации).

Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», вступившим в силу с 1 января 2019 г., были утверждены показатели для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, в которые в том числе включен показатель «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы». Данный показатель будет влиять на общую оценку деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации начиная с 2019 года.

По результатам независимой оценки качества, проведенной в 2018 году, наибольшее количество баллов получили следующие организации:

в сфере здравоохранения:

ГБУЗ «Городская поликлиника № 1» - 100 баллов;

ГБУЗ «Городская поликлиника № 3» - 99 баллов;

ГКУЗ «Детский туберкулезный санаторий «Звездочка» - 99 баллов;

в сфере культуры:

ГКУК «Кабардинский государственный драматический театр им. Али Шогенцукова» - 150,58 балла;

ГКУК «Государственный музыкальный театр» - 146,39 балла;

ГКУК «Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики имени Т.К. Мальбахова» - 145,98 балла;

в сфере образования:

МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 16 им. Фриева Р.М.» г. Нальчика – 96 баллов;

МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» г. Майского – 93 балла;

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4 им. А.Г. Головки» г. Прохладного – 93 балла;

МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1» с. Анзорей Лескенского района – 93 балла;

в сфере социального обслуживания:

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г. Баксане» - 98,86 балла;

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском районе» - 98,50 балла;

ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском районе» - 97,78 балла.

По результатам независимой оценки качества, проведенной в 2018 году, наименьшее количество баллов получили следующие организации:

в сфере здравоохранения:

ГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями» – 46 баллов;

ГБУЗ «Центральная районная больница» г.о. Прохладный и Прохладненского муниципального района – 44 балла;

ГБУЗ «Центральная районная больница» Черекского муниципального района – 36 баллов;

в сфере культуры:

МКУ «Библиотека городского поселения Залукокоже Зольского муниципального района Кабардино-Балкарской Республики» - 121,30 балла;

МКУК «Урванская районная библиотека» - 118,05 балла;

МКУК «Терская централизованная библиотечная система Терского муниципального района» - 103,39 балла;

в сфере образования:

МКОУ «Средняя общеобразовательная школа» с. Белокаменское Зольского муниципального района – 67 баллов;

ГКПОУ «Кабардино-Балкарский сельскохозяйственный колледж» – 64 балла;

ООО «Детский центр «Семицветик» г. Нальчика – 15 баллов;

в сфере социального обслуживания:

АНО «Центр социального обслуживания населения «Твори добро» в Кабардино-Балкарской Республике» - 81,90 балла;

ГАУ «Профилакторий «Сокол» - 70 баллов.

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

Общественными советами представлены следующие основные результаты независимой оценки качества:

в сфере здравоохранения:

по критерию «Открытость и доступность информации о медицинской организации» выявлен достаточно высокий в среднем уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинских организаций – 97%;

по критерию «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» было установлено, что у 42,3% медицинских организаций имеется полное соответствие (1 балл) требованиям, установленным нормативными актами; 46,1% медицинских организаций продемонстрировали практически полное соответствие (0,9 балла); у 11,6% организаций выполнено более половины требований (0,8 балла). Ни у одной организации не выявлено значительных несоответствий требованиям, установленным нормативными правовыми актами (менее 0,5 балла). При характеристике среднего времени ожидания предоставления услуги большинство респондентов отметили, что значение соответствующего параметра соответствует установленным нормам. Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составил 98 баллов;

по критерию «Оборудование помещений медицинских организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов» установлено, что 92% медицинских организаций оборудованы пандусами, в 62% организаций имеется выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты имеются в 58% медицинских организациях, поручни – в 81% организаций. Во всех организациях организовано сопровождение инвалидов, в 57,7% организаций надписи продублированы знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил 84 балла.

Наблюдается высокий средний процент удовлетворенности доброжелательным и вежливым отношением со стороны сотрудников медицинских организаций – 98%. Опрос пациентов экспертами продемонстрировал достаточно высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг – в среднем 97%. Средний балл по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 96 и 97,5 баллов соответственно;

в сфере культуры максимальное количество баллов по всем блокам составило 160 баллов, или 100%:

по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» средний балл составил 23,23 из 30 возможных, или 77,4%;

по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения», в соответствии с которым проводилась независимая оценка качества оказываемых организациями услуг, был достаточно высоко оценен в ходе анкетного опроса получателей услуг – 41,22 балла из 50 возможных, или 82,44%;

по критерию «Время ожидания предоставления услуги» оценка проводилась непосредственно потребителями услуг организаций и составила 19,13 балла из 20 возможных, что составляет 95,65%;

по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» оценка проводилась в рамках анкетного опроса получателей услуг организаций культуры – 18,75 балла из 20 возможных, или 93,75%;

по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» получателями услуг дана довольно высокая оценка, показывающая удовлетворенность различными сторонами деятельности организаций культуры, - 35,02 балла из 40 возможных, или 87,55%;

в сфере образования:

по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг составил 94,6%;

по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 92,8%;

по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 92,6%.

81,9% участников анкетирования готовы рекомендовать свою образовательную организацию родственникам и знакомым.

Следует отметить высокий уровень информационной открытости большинства образовательных организаций, все имеют информационные сайты и в основном по части оцениваемых параметров соответствуют принятым нормам.

Средний результат по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил 55,5%. В большинстве образовательных организаций созданы условия для получения услуг лицами с ограниченными возможностями здоровья, однако не во всех организациях они отвечают предъявляемым требованиям;

в сфере социального обслуживания:

по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил 88,7 балла, при этом 9 из 12 организаций социального обслуживания получили от 90 до 100 баллов;

по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» средний балл составил 94,5 (10 из 12 организаций получили от 91,6 до 100 баллов);

по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 78,3 балла (5 из 12 организаций получили от 92 до 100 баллов);

по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» даны высокие оценки – от 97,6 до 100 баллов.

В целом организации социального обслуживания получили высокую оценку качества условий оказания услуг: общий балл колеблется от 70 до 98,86, при этом 10 из 12 организаций показали результат более 90 баллов. Наиболее высокая оценка получена по критериям «Комфортность условий предоставления услуг, доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Удовлетворенность граждан условиями оказания услуг».

При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями число респондентов составило:

- в сфере культуры – более 3 тысяч человек;
- в сфере здравоохранения – 1300 человек;
- в сфере образования – 48762 человека;
- в сфере социального обслуживания – 606 человек.

Основными недостатками, выявленными в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями здравоохранения, являются:

- отсутствие стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- отсутствие антискользящего покрытия на лестницах, пандусах, входных площадках;
- отсутствие табличек с текстовой информацией, выполненной шрифтом Брайля;
- несоблюдение температурного режима в помещениях в зимний период;
- отсутствие питьевой воды (кулеров) в стационарах.

Основными недостатками, выявленными в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, являются:

- слабое материально-техническое оснащение учреждений, получатели услуг отмечают необходимость ремонта зданий в целом либо внутренних помещений (санитарных комнат, зрительных залов);
- необходимость модернизации оборудования, комплектования книжного фонда;
- недостаточная доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В ходе проведения независимой оценки качества в отношении образовательных организаций выявлены следующие недостатки:

общедоступные информационные ресурсы не всех образовательных организаций приведены в полное соответствие с требованиями к содержанию и размещению информации на них;

недоступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);

необходимость проведения частичного ремонта, создание комфортных условий в отдельных помещениях путем замены или приобретения мебели, обеспечения доступности санитарно-гигиенических помещений и др.);

отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;

отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей и знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля;

необходимость повышения квалификации руководителей, специалистов организаций с учетом реальных потребностей в повышении качества условий оказания услуг (особенно при работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья).

Основными недостатками, выявленными в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, являются:

размещение на официальных сайтах и информационных стендах неполной информации об организации, а также нечеткое размещение данной информации, затрудняющее ее поиск получателями услуг;

необходимость совершенствования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, особенно посредством электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультаций по оказываемым услугам и пр.);

неполное обеспечение доступности организаций для инвалидов (отсутствие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и др.);

необходимость повышения уровня комфортности отдельных помещений (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и др.).

Общественными советами по независимой оценке качества были даны следующие предложения по улучшению деятельности:

в сфере здравоохранения:

повышение уровня комфортности и доступности пребывания в медицинских организациях;

постоянная актуализация информации на стендах в помещениях и на сайтах учреждений, обратная связь с пациентами;

повышение уровня комфортности для маломобильных граждан при посещении медицинских организаций;

повышение уровня доброжелательного отношения к пациентам и посетителям со стороны медицинского персонала путем проведения соответствующих тренингов;

в сфере культуры:

повышение уровня открытости и доступности информации об учреждениях культуры – регулярное обновление сайтов;

повышение комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения – улучшение условий для посещения организаций маломобильными гражданами, расширение спектра дополнительных услуг, мероприятий и кружков для различных возрастных категорий, обновление книжно-журнального фонда;

повышение удовлетворенности качеством оказания услуг, совершенствование материально-технической базы (ремонт зданий, помещений, соблюдение температурного режима в помещениях);

в сфере образования:

актуализация и своевременное обновление сайтов образовательных организаций с размещением необходимой информации согласно требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату размещения на нем информации;

обеспечение внутреннего контроля информационных стендов образовательных организаций в целях устранения выявленных информационных дефицитов;

систематизация работы, способствующей воспитанию информационной культуры обучающихся и их родителей, а также по активизации имеющихся и привлечению новых пользователей сайтов;

обеспечение и поддержание комфортных условий для предоставления образовательных услуг, наличие зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри образовательной организации, доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений;

обеспечение доступности информации о результатах рассмотрения обращений (например, автоматическая рассылка информации

о рассмотрении обращения на электронный адрес заявителя или иной способ уведомления);

обеспечение необходимых условий для инвалидов в помещениях организаций и на прилегающих территориях;

обучение специалистов и сотрудников организаций методике работы с детьми с ограниченными возможностями здоровья;

доброжелательное и вежливое отношение к обучающимся со стороны работников образовательных организаций;

в сфере социального обслуживания:

отражение на официальных сайтах организаций и на информационных стендах четкой, структурированной, доступной для понимания получателями социальных услуг информации в соответствии с действующим законодательством;

оборудование помещений организаций и прилегающих территорий пандусами (подъемными платформами), стоянками для автотранспортных средств инвалидов, адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами, сменными креслами-колясками, специальное оборудование санитарно-гигиенических помещений в организациях социальной сферы и др.;

создание в организациях условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими гражданами (дублирование звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика), создание альтернативных версий официальных сайтов организаций социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению, оказание в случае необходимости помощи инвалидам работниками организаций социальной сферы, прошедшими необходимое обучение, в помещениях организаций социальной сферы и на прилегающих территориях, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме, на дому и др.

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

Приказом Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики от 19 марта 2019 г. № 75-П «О мерах, направленных на улучшение деятельности медицинских организаций Кабардино-Балкарской Республики, по результатам проведенной в 2018 году независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Кабардино-Балкарской Республики»

утвержден План мероприятий по повышению качества условий оказания медицинской помощи в медицинских организациях республики на 2019 год по результатам проведения независимой оценки в 2018 году. Также разрабатываются планы медицинских организаций по улучшению условий оказания медицинской помощи.

На основании предложений по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры приказом Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики от 24 декабря 2018 г. № 01-01/259 утвержден Сводный план мероприятий на 2019 год по совершенствованию деятельности учреждений культуры и муниципальных образовательных учреждений в сфере культуры и искусства Кабардино-Балкарской Республики по итогам проведенной в 2018 году независимой оценки качества.

Приказом Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики от 25 марта 2019 г. № 328 «О результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Кабардино-Балкарской Республике, в 2018 году» утверждены результаты проведения независимой оценки качества.

Руководителям подведомственных Министерству образовательных организаций, а также управлений образования местных администраций муниципальных районов, городских округов рекомендовано обеспечить проведение анализа результатов независимой оценки качества, размещение информации о ее результатах в сети Интернет и утверждение планов мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Организациями социального обслуживания разработаны и утверждены министром труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики планы на 2019 год, в которые включены все необходимые мероприятия по устранению выявленных недостатков.

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики от 19 марта 2019 г. № 75-П отчеты об исполнении Плана мероприятий по повышению качества условий оказания медицинской помощи в медицинских организациях республики на 2019 год и планов медицинских организаций по улучшению условий оказания медицинской помощи будут ежеквартально размещаться на официальных сайтах медицинских организаций.

Отчет об исполнении Сводного плана мероприятий на 2019 год по совершенствованию деятельности учреждений культуры и муниципальных образовательных учреждений в сфере культуры

и искусства по итогам проведенной в 2018 году независимой оценки качества и об устранении выявленных недостатков (приказ Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики от 24 декабря 2018 г. № 01-01/259) будет представляться ежеквартально.

Приказом Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики от 25 марта 2019 г. № 328 установлены сроки утверждения планов мероприятий по повышению качества условий оказания услуг и устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2018 году независимой оценки качества.

Информация о выполнении планов организаций социального обслуживания по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества в 2018 году, ежеквартально будет публиковаться на официальных сайтах организаций и Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики.

По результатам проведения независимой оценки качества в 2018 году руководителям медицинских организаций, получивших высокие баллы, общественным советом при Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики будет объявлена благодарность, руководителям, допустившим низкие показатели, - замечание в соответствии с законодательством.

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры в 2018 году в учреждения культуры были направлены предложения общественного совета при Министерстве культуры Кабардино-Балкарской Республики по улучшению качества оказания услуг. Учреждения культуры, занявшие по результатам независимой оценки высокие места в рейтинге, были отмечены грамотами общественного совета. В отношении учреждений, занявших средние и низкие места, проведена необходимая методическая работа, направленная на устранение выявленных недостатков.

Местным администрациям городских округов Нальчик, Прохладный, Майского и Лескенского муниципальных районов даны рекомендации о необходимости принятия мер по поощрению руководителей образовательных организаций, набравших наибольшее количество баллов.

Образовательной организации, показавшей низкий уровень качества оказываемых услуг (общество с ограниченной ответственностью «Детский центр «Семицветик», г. Нальчик - 15 баллов из 100 возможных) на региональном уровне оказано методическое и практическое содействие.

По результатам проведения независимой оценки качества

в 2018 году руководителям организаций социального обслуживания, получившим высокие баллы, будет объявлена благодарность Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики. Для организаций, получивших низкие и средние баллы будут проведены консультационные и методические мероприятия с целью повышения качества условий оказания услуг.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

С целью информирования населения о проведении независимой оценки качества на сайте Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, а также на официальной странице в социальных сетях освещались выездные проверки членом общественного совета при Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, размещалась информация о возможности голосования на сайтах медицинских организаций.

На официальных сайтах учреждений культуры, принимающих участие в независимой оценке качества оказания услуг, создан раздел «Независимая оценка», где размещена соответствующая информация, а также обеспечена техническая возможность выражения мнения получателями услуг, в том числе возможность размещения замечаний, предложений, жалоб, требующих ответа.

Протокол о проведении независимой оценки качества оказания образовательных услуг, приказ Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики и планы мероприятий по устранению замечаний, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, и по улучшению качества предоставляемых образовательных услуг в апреле-мае 2019 г. будут размещены на официальных сайтах образовательных организаций, сайте bus.gov.ru, управлений образования местных администраций муниципальных районов, городских округов и Министерства просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики.

На официальных сайтах организаций социального обслуживания и Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики созданы разделы, где публикуется вся необходимая информация о независимой оценке качества оказания услуг, в том числе нормативно-правовая документация, сведения о результатах проведения независимой оценки качества и принятых мерах. В помещениях всех организаций имеются информационные стенды, на которых размещена информация о проведении независимой оценки качества.

В целях популяризации среди населения официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных

учреждениях в сети Интернет на главных страницах официальных сайтов органов государственной власти республики размещен баннер с прямой ссылкой на страницу официального сайта с результатами независимой оценки качества.

С целью устранения недостатков, выявленных в результате проведенной в 2018 году независимой оценки качества, на официальных сайтах медицинских организаций будет размещаться информация о выполнении планов по улучшению условий оказания медицинской помощи.

Министерством просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики ведется работа по актуализации информационных стендов в образовательных организациях.

Организациями социального обслуживания информация о выполнении утвержденных планов по совершенствованию деятельности ежеквартально будет публиковаться на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики и сайтах организаций социального обслуживания.