



## ГУБЕРНАТОР ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

664027, Иркутск, ул. Ленина, 1а  
Телефон (3952) 200-600, 200-015

Факс (3952) 241-773  
E-mail: mail@govirk.ru

09.04.2020 № 01-01-24.6/10  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Председателю Законодательного  
Собрания Иркутской области  
**А.В. ВЕДЕРНИКОВУ**

**Уважаемый Александр Викторович!**

Направляю обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания за 2019 год.

Приложение: на 16 л. в 1 экз.

Временно исполняющий обязанности  
Губернатора Иркутской области

*С уважением,*

*И.И. Кобзев* И.И. Кобзев

Законодательное Собрание Иркутской области	
Вх. №	<u>2052</u>
Дата	<u>09 04 2020</u> г.
на	<u>17</u> листах, индекс <u>01-24</u>

**Обязательный публичный отчет**  
временно исполняющего обязанности Губернатора Иркутской области  
Кобзева Игоря Ивановича о результатах независимой оценки качества  
условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,  
образования, социального обслуживания, которые расположены  
на территории субъекта Российской Федерации  
с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года

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

**Культура**

Приказ министерства культуры и архивов Иркутской области от 1 марта 2018 года № 13-мпр «Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Иркутской области».

**Охрана здоровья**

Приказ министерства здравоохранения Иркутской области от 14 мая 2018 года № 31-мпр «Об утверждении Положения об Общественном совете при министерстве здравоохранения Иркутской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Иркутской области».

**Образование**

Приказ министерства образования Иркутской области от 31 августа 2018 года № 88-мпр «Об утверждении Положения об общественном совете при министерстве образования Иркутской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Иркутской области, а также муниципальными образовательными организациями в Иркутской области, за исключением муниципальных образовательных организаций в Иркутской области, в отношении которых независимая оценка качества проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления, и иными организациями, расположенными на территории Иркутской области и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Иркутской области».

**Социальное обслуживание**

Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 18 сентября 2018 года № 53-247/18-мпр «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области».

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества:

Культура

Общественный совет осуществляет следующие функции:

1. Определение перечня организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества.

2. Принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого министерством культуры и архивов Иркутской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

3. Осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры с учетом информации, предоставленной организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

4. Предоставление в министерство культуры и архивов Иркутской области результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложений об улучшении качества их деятельности.

Состав Общественного совета определен и утвержден решением Общественной палаты Иркутской области от 10 августа 2018 года № 2/10:

Тагорский Андрей Викторович - председатель комиссии по развитию развлечений и отдыха Иркутского регионального отделения общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России»;

Садовникова Марианна Николаевна - руководитель некоммерческой организации «Иркутский Молодежный Фонд правозащитников «ЮВЕНТА»;

Пухляк Светлана Александровна - заместитель председателя Иркутской областной региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Рычкова Елена Юрьевна - референт организационного отдела Иркутской областной региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Константинова Наталия Анатольевна - член Шелеховского общества инвалидов Иркутской областной региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Рагутская Наталья Николаевна - председатель Иркутской областной общественной организации инвалидов «Семейная усадьба»;

Шевченко Галина Анатольевна - член Иркутского областного совета женщин, член Иркутской областной общественной организации «Солдатские матери Прибайкалья».

Охрана здоровья

Общественный совет осуществляет следующие функции:

1. Определение перечня медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества.

2. Принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого министерством здравоохранения Иркутской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

3. Осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, предоставленной организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

4. Предоставление в министерство здравоохранения Иркутской области результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, а также предложений об улучшении качества их деятельности.

Состав Общественного совета определен и утвержден решением Общественной палаты Иркутской области от 23 апреля 2018 года № 7/7:

Власенко Татьяна Даниловна – член Иркутской областной общественной организации Общероссийской общественной организации «Российский союз сельских женщин»;

Кудрявцева Галина Григорьевна – член Президиума Иркутского областного совета женщин;

Костюкова Людмила Альбертовна – член Иркутского областного совета женщин;

Калиновская Тамара Григорьевна – член Иркутской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов;

Кашпирова Ольга Анатольевна – член Иркутской областной региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

Худилев Владимир Ильич – член Иркутской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов.

Образование

Общественный совет осуществляет следующие функции:

1. Определение перечня организаций, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества.

2. Принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством образования Иркутской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.

3. Проведение в течение 30 рабочих дней с момента предоставления информации независимой оценки качества организацией, которая

осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями.

4. Предоставление в министерство образования Иркутской области в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения результатов независимой оценки качества, а также предложений об улучшении деятельности образовательной организации.

Общественный совет для реализации возложенных на него функций вправе:

1. Приглашать на заседания общественного совета представителей министерства образования Иркутской области, оператора, а также представителей органов государственной власти Иркутской области, общественных, образовательных и иных организаций.

2. Привлекать к своей работе представителей Общественной палаты Иркутской области, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере образования, для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества.

3. Направлять запросы в органы государственной власти Иркутской области, общественные, образовательные и иные организации.

4. Взаимодействовать с министерством образования Иркутской области по вопросам проведения независимой оценки качества.

Состав Общественного совета определен и утвержден решением Общественной палаты Иркутской области от 3 сентября 2018 года № 2/11:

Коломеец Лариса Викторовна – член комиссии по поддержке семьи, материнства и детства Общественной палаты Иркутской области, заведующая отделением материнства и детства ГБУЗ «Иркутский областной центр СПИД»;

Крупенёва Наталья Дмитриевна – член Иркутского областного совета женщин;

Свентицкая Вера Филипповна – пенсионер;

Тихонова Людмила Ивановна – председатель Иркутского областного Совета ветеранов образования;

Крюкова Галина Георгиевна – член Совета женщин Ленинского округа г. Иркутска.

Социальное обслуживание

Общественный совет осуществляет следующие функции:

1. Определение в срок не позднее 30 рабочих дней до окончания текущего года перечня организаций, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества.

2. Участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области с организациями, которые осуществляют сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями.

3. Проведение в течение 10 рабочих дней с момента предоставления организацией-оператором информации независимой оценки качества.

4. Подготовка в течение 20 рабочих дней с момента окончания проведения независимой оценки качества предложений об улучшении качества деятельности организаций на основе анализа результатов проведения независимой оценки качества.

5. Направление в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области в течение 3 рабочих дней с момента подготовки предложений об улучшении качества деятельности организаций результатов проведения независимой оценки качества в организациях, а также предложений об улучшении качества деятельности организаций.

Общественный совет при осуществлении своей деятельности вправе:

1. Приглашать на заседания Общественного совета представителей министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, организации-оператора и иных заинтересованных представителей общественных организаций.

2. Привлекать к своей работе представителей Общественной палаты Иркутской области, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания, для обсуждения результатов независимой оценки качества.

3. Направлять запросы и предложения в органы государственной власти Иркутской области по вопросам организации и проведения независимой оценки качества.

Состав Общественного совета определен и утвержден решением Общественной палаты Иркутской области от 26 сентября 2018 года № 7/12:

Кузьмина Анна Александровна – директор Иркутской региональной общественной организации по поддержке семьи, материнства, отцовства и детства «Родители Сибири»;

Мельник Серафима Николаевна – директор Автономной некоммерческой организации «Иркутский центр абилитации», эксперт Общественной палаты Иркутской области;

Бузинаева Валентина Мунхоевна – руководитель Ольхонского отделения Союза сельских женщин;

Гарифулина Гульнара Анатольевна – исполнительный директор Благотворительного фонда «Дети Байкала», член комиссии по поддержке семьи, материнства и детства Общественной палаты Иркутской области;

Каримова Гульнара Хамиджановна – Директор Автономной некоммерческой организации «Центр социальных инициатив «Компас»

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

Культура

Заключен контракт с ООО «ВИТАДИНИ» от 12 декабря 2019 года № 01342000034. Финансирование – 88,999 тыс. рублей.

#### Охрана здоровья

Заключен контракт с ООО «Витадини» от 22 ноября 2019 года № 921/МЗ/3820/4240-ЭА/19. Финансирование – 143,37 тыс. рублей.

#### Образование

Заключен контракт с ООО «Витадини» от 19 августа 2019 года № 55-57-20/19. Финансирование – 118,8 тыс. рублей.

#### Социальное обслуживание

Заключен контракт с ООО «АБВ» от 20 мая 2019 года № 05-53-780/19-06. Финансирование – 81,1 тыс. рублей.

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

4.1. Общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде, и их удельный вес от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества (в процентах).

Культура - 111 организаций из 564 (20 процентов).

Охрана здоровья - 49 организаций из 144 (34 процента).

Образование - 1032 организации из 1949 (53 процента)

Социальное обслуживание – 32 организации из 85 (37,6 процентов).

4.2. Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на 2020 год.

Культура – 425 организаций из 564 (75 процентов).

Охрана здоровья - 27 организаций из 136 (19,8 процента).

Образование – 828 организаций из 1949 (42,5 процента).

Социальное обслуживание - 0 организаций (в период 2018-2019 годов независимая оценка проведена в отношении 85 организаций (100 процентов).

4.3. Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы», предусмотренного перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 года № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».

В связи с изданием Указа Президента Российской Федерации от 25 апреля 2019 года № 193 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», которым Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 года № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» признан утратившим силу, показатель «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» не предусмотрен в перечне показателей для оценки эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов

Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

4.4. Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов.

Наименование организации	Итоговый результат
<b>Культура</b>	
МБУК «Дом культуры им. Горького»	77,78
МКУК «Культурно-спортивный центр» Усть-Кудинского МО	72,70
МБУК Ангарского городского округа «Городской музей»	71,66
<b>Охрана здоровья</b>	
<b>Амбулаторные условия</b>	
ОГАУЗ «Ангарская городская детская больница № 1»	97
ОГАУЗ «Иркутская стоматологическая поликлиника № 1»	97
ОГАУЗ «Ангарская городская больница скорой медицинской помощи»	96
<b>Стационарные условия</b>	
ОГАУЗ «Ангарская городская детская больница № 1»	97
ОГБУЗ «Качугская районная больница»	97
ОГАУЗ «Ангарская городская больница № 1»	96
<b>Стационарные условия санаторно-курортных организаций</b>	
ООО «Санаторий «Солнечный»	96
<b>Образование</b>	
МКДОУ Детский сад «Колокольчик» (Качугский район)	95,88
МКДОУ Детский сад № 15 «Радуга» (Шелеховский район)	93,83
ГАПОУ «Иркутский техникум индустрии питания»	93,8
МКОУ «Чеховская основная общеобразовательная школа» (Нижнеудинский район)	92,12
МКОУ «Харанжинская средняя общеобразовательная школа» (Братский район)	92,05
МКДОУ «ДЕТСКИЙ САД № 7 «БРУСНИЧКА» (Шелеховский район)	92,05
МКДОУ «Дюймовочка» (Братский район)	91,85
МОУ «Средняя общеобразовательная школа поселка Молодежный» (Иркутский район)	91,85
ГБУ дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей» (Областная образовательная организация)	91,64
МОУ «Сибиряковская общеобразовательная школа» (Тулунский район)	91,61
<b>Социальное обслуживание</b>	
ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Сосновая горка»	96,62
ОГБУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов п. Усть-Ордынский»	96,36
ОГАУСО «Марковский геронтологический центр»	96,14
ОГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям г. Усть-Илимска и Усть-Илимского района»	95,64
ОГАУСО «Ангарский психоневрологический интернат»	95,48

ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Иркутского района»	95,30
ОГБУСО «Иркутский детский дом-интернат № 1 для умственно отсталых детей»	95,24

4.5. Наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов.

Наименование организации	Итоговый результат
<b>Культура</b>	
МКУ «Олхинский центр культуры и благоустройства»	40,66
МКУ Дом культуры «Юность» поселка Солзан	40,02
<b>Охрана здоровья</b>	
<b>Амбулаторные условия</b>	
Медицинская АНО «Центр Детской Стоматологии»	45
ООО «Новая Стоматологическая Клиника»	44
НУЗ «Узловая поликлиника на станции Коршуниха Открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	42
ООО «МедГрафт»	39
<b>Стационарные условия</b>	
ООО «Кат-Лаб Ангара»	69
Частное учреждение «Медико-санитарная часть №36»	53
<b>Стационарные условия санаторно-курортных организаций</b>	
ООО «Братское взморье»	65
<b>Образование</b>	
МБОУ дополнительного образования детей «Станция юных техников» (Ангарский район)	83,79
МОУ «Ширяевская средняя общеобразовательная школа» (Иркутский район)	83,49
МКОУ Верхоленская средняя общеобразовательная школа (Качугский район)	83,07
МКОУ Манзурская средняя общеобразовательная школа (Качугский район)	82,74
МКОУ Средне-Муйская средняя общеобразовательная школа (Усть-Удинский район)	82,05
МБОУ дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» (Братский район)	81,93
МКОУ Чичковская основная общеобразовательная школа (Усть-Удинский район)	81,71
МКУ дополнительного образования «Дом детского творчества» (Братский район)	81,37
МКОУ «Приреченская основная общеобразовательная школа» (Братский район)	80,03
МКДОУ «Теремок» (Нижнеудинский район)	78,06
<b>Социальное обслуживание</b>	
ОГБУСО «Пуляевский психоневрологический интернат»	89,62
ОГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Братского района»	89,36

ОГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Заларинского района»	89,16
ОГБУСО «Психоневрологический интернат п. «Водопадный»	88,66
ОГБУСО «Тулюшкинский психоневрологический интернат»	88,66
ОГБУСО «Усть-Илимский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Лидер»	88,64
ОГБУСО «Баракшинский психоневрологический интернат»	83,30

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

5.1. Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом (общественными советами).

#### Культура

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Иркутской области (Приказ министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»), можно признать удовлетворительными.

Получатели услуг в целом высоко оценивают условия оказания услуг в государственных организациях культуры. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организациях культуры, в 2019 году составила 98,8 процента (в процентах от общего числа опрошенных получателей услуг).

#### Охрана здоровья

В 2019 году общественным советом при проведении выездных (контрольных) мероприятий отмечается недостаточная информационно-разъяснительная работа о независимой оценке качества с получателями медицинских услуг и персоналом медицинских организаций, не подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области.

Наименьшее количество баллов отмечается по следующим показателям: удовлетворенность условиями оказания услуг; доступность услуг для инвалидов.

На основании отчета оператора и результатов проведенного анкетирования в электронном виде и на бумажных носителях проведен расчет показателей качества условий оказания медицинских услуг. В 2019 году максимальное количество баллов по анкетам составляет 97 баллов.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Иркутской области (приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 года № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими

организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»), можно признать в целом удовлетворительными.

#### Образование

Образовательная деятельность большинства образовательных организаций Иркутской области получила высокую оценку общественного мнения - респондентов, являющихся непосредственными участниками образовательного процесса (родителей, педагогов, обучающихся) и выпускниками данных организаций. Мнение респондентов практически не расходится с экспертными суждениями оператора и объективными данными, предоставленными образовательными организациями.

#### Социальное обслуживание

В ходе проведения независимой оценки качества определен уровень качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания Иркутской области.

В процессе независимой оценки качества оператором изучены открытые данные, проведен опрос получателей социальных услуг. Респонденты активно участвовали в опросе и оставляли развернутые отзывы и благодарности сотрудникам организаций социального обслуживания.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, независимыми экспертами в целом признается качественная работа организаций социального обслуживания, и по интегральным значениям совокупности общих критериев оценки качества условий оказания услуг приближается к высоким значениям.

5.2. Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах.

Культура – 5 253 человека.

Охрана здоровья – 60 543 человека.

Образование – 21 238 человек.

Социальное обслуживание – 4 503 человека.

5.3. Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по отраслям социальной сферы.

#### Культура

Недостаточное количество автостоянок транспорта инвалидов возле организаций культуры, недостаточная оснащенность санузлов, в том числе пандусами, отсутствие дублирования указателей шрифтом Брайля.

Пожелания и предложения респондентов организациям культуры для улучшения качества условий оказания услуг касаются в основном совершенствования материально-технической базы (замена кресел в зрительных залах, ремонт сцены, наличие костюмов и т.п.), технического оснащения (световое и музыкальное оборудование, кинооборудование, компьютеризация, подключение к Интернет), ремонта зданий, обновления интерьера, доступности для населения с ограниченными возможностями.

#### Охрана здоровья

Недостаточная информированность о независимой оценке качества со

стороны персонала и руководства медицинских организаций, не подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области, недостаточная информационно-разъяснительная работа с получателями медицинских услуг в данных организациях.

#### Образование

Отсутствие на официальных сайтах образовательных организаций либо отсутствие в образовательных организациях и прилегающих к ним территориях полностью или частично условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

#### Социальное обслуживание

Наполнение официальных сайтов ряда организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» сведениями о деятельности организаций, осуществляется в неполном соответствии с установленным нормативно правовым актом.

Недостаточное оборудование помещений ряда организации социального обслуживания и прилегающих к ним территорий с учетом обеспечения доступности услуг для инвалидов.

5.4. Предложения общественного совета (общественных советов) по улучшению деятельности организаций социальной сферы.

#### Культура

Органам управления культурой муниципальных образований Иркутской области принять соответствующие управленческие решения, направленные на повышение качества оказания услуг по каждому учреждению культуры, включая совершенствование материально-технической базы, обеспечение доступности услуг в сфере культуры для населения с ограниченными возможностями, открытости и доступности информации о предоставлении услуг.

Довести до руководителей учреждений культуры результаты независимой оценки качества и предложения, подготовленные по результатам независимой оценки, для принятия соответствующих управленческих решений, направленных на улучшение качества оказания услуг.

Учреждениям культуры разработать и утвердить планы улучшения качества оказания услуг с учетом результатов независимой оценки качества и с учетом пожеланий респондентов.

#### Охрана здоровья

Министерству здравоохранения Иркутской области:

рассмотреть возможность использования итогов независимой оценки качества по негосударственным медицинским организациям при определении объемов оказываемой помощи в рамках обязательного медицинского страхования.

Медицинским организациям Иркутской области:

принять всесторонние меры по обеспечению удовлетворенности населения условиями оказания услуг;

провести необходимые мероприятия по обеспечению всестороннего доступа в медицинскую организацию для инвалидов;

привлекать внимание пациентов к независимой оценке качества и к активному участию в оценке деятельности медицинских организаций;

подготовить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, провести мероприятия по улучшению показателей, по которым зафиксированы отклонения значений.

#### Образование

Образовательным организациям:

обеспечить работу по наполнению сайтов образовательных организаций информацией;

создать на сайтах механизм обратной связи;

провести ремонтные работы в зданиях образовательных организаций, оборудовать инвентарем, мебелью в соответствии с требованиями САНПиН, оборудовать стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

#### Социальное обслуживание

Министерству социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, организациям социального обслуживания:

подготовить планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и провести мероприятия по улучшению показателей, по которым зафиксированы отклонения значений.

Организациям социального обслуживания:

обеспечить размещение информации о деятельности организации социального обслуживания на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и ее обновление в соответствии с приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

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

6.1. Информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях.

В соответствии с планами по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, разработанными и утвержденными для каждой организации в течение 2020 года будут реализованы мероприятия по повышению качества условий оказания услуг.

6.2. Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений.

### Культура

Контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляется министерством культуры и архивов Иркутской области, органами управления в сфере культуры муниципальных образований области.

### Охрана здоровья

Контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляется министерством здравоохранения Иркутской области.

### Образование

Контроль за выполнением утвержденных планов осуществляют руководители муниципальных органов управления образованием с предоставлением ежегодной отчетности о ходе выполнения плана в министерство образования Иркутской области.

### Социальное обслуживание

Контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляется министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области.

6.3. Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц.

### Культура

В соответствии с приказом министерства культуры и архивов Иркутской области от 29 июня 2017 года № 42-мпр «Об утверждении показателей эффективности деятельности руководителей государственных учреждений Иркутской области, функции и полномочия учредителя которых осуществляет министерство культуры и архивов Иркутской области» одним из показателей эффективности деятельности государственных учреждений культуры являются «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями и выполнение плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки». По результатам ежеквартальной оценки эффективности деятельности принимается решение о выплате годовой и квартальных премий руководителям государственных учреждений культуры. Также может быть принято решение о дисциплинарных взысканиях.

Органы местного самоуправления по результатам выполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, принимают решения о поощрении, либо наложении взысканий на руководители муниципальных учреждений культуры.

### Охрана здоровья

Приказом министерства здравоохранения Иркутской области от 8 августа 2017 года № 48-мпр список показателей эффективности деятельности руководителей медицинских и образовательных организаций, подведомственных министерству здравоохранения Иркутской области,

дополнен показателем «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг». На основе выполнения данных показателей комиссией министерства здравоохранения Иркутской области принимается решение о премировании руководителей.

При низких показателях руководитель медицинской организации вызывается для заслушивания на комиссии министерства здравоохранения Иркутской области. По итогам заседания руководителю направляется протокол заседания комиссии с замечаниями, на основании которого разрабатывается план устранения замечаний, в том числе по независимой оценке качества.

#### Образование

Для руководителей образовательных организаций, набравших наибольшее количество баллов, существует премиальная выплата на основании приказа министерства образования Иркутской области от 5 августа 2018 года № 64-мпр «Об утверждении Порядка установления выплат стимулирующего характера руководителям казенных, бюджетных, автономных учреждений Иркутской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет министерство образования Иркутской области».

Образовательные организации, набравшие наименьшее количество баллов, проходят независимую оценку качества на следующий календарный год.

#### Социальное обслуживание

В соответствии с решением, принятым на заседании общественного совета, которое состоялось 19 декабря 2019 года, коллективы организаций социального обслуживания, занявшие первые 10 мест в рейтинге по итогам проведения независимой оценки качества в 2019 году, поощрены благодарственными письмами исполняющей обязанности заместителя Председателя Правительства Иркутской области В.Ф. Вобликовой (далее – благодарственное письмо).

Торжественная церемония вручения благодарственных писем по итогам проведения независимой оценки качества состоялась на заседании расширенной коллегии министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области в марте 2020 года.

#### 7. Информационно-разъяснительная работа среди населения:

7.1. Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества.

Информация о возможности участия граждан в проведении независимой оценки качества размещена как на официальных сайтах министерства культуры и архивов Иркутской области, министерства здравоохранения Иркутской области, министерства образования Иркутской области, министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, так и на сайтах и стендах подведомственных организаций. Кроме того, организована консультационная работа с получателями услуг о возможности оставить отзыв и оценить качество работы организаций на

официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <https://bus.gov.ru/pub/home> (далее - сайт bus.gov.ru.).

7.2. Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы.

На официальных сайтах министерства культуры и архивов Иркутской области, министерства здравоохранения Иркутской области, министерства образования Иркутской области, министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области и подведомственных организаций размещена ссылка на сайт bus.gov.ru. Информация о результатах независимой оценки качества условий представлена на стендах организаций и доводится до сведения граждан.

7.3. Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах.

#### Культура

Министерство культуры и архивов Иркутской области осуществляет мониторинг посещения гражданами разделов сайта bus.gov.ru, отражающих сведения о проведенной независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры, а также отзывов граждан в отношении указанных учреждений по результатам ознакомления с предоставленной информацией.

Контрольные мероприятия по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах планируется проводить ежеквартально. Информация о результатах работы по устранению недостатков будет размещаться на официальном сайте министерства культуры и архивов Иркутской области <http://irkobl.ru/sites/culture/>.

#### Охрана здоровья

Вся необходимая информация о независимой оценке качества своевременно размещается на сайте министерства здравоохранения Иркутской области <https://minzdrav-irkutsk.ru> в разделах «Общественный совет по независимой оценке».

#### Образование

Ответственность за информирование общественности посредством официальных сайтов муниципальных управлений образованием в Иркутской области о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности возлагается на руководителей вышеуказанных управлений.

#### Социальное обслуживание

Министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области и подведомственными организациями социального

обслуживания на регулярной основе проводится мониторинг посещения гражданами разделов сайта bus.gov.ru, отражающих сведения о проведенной независимой оценке качества, а также отзывов в отношении организаций социального обслуживания по результатам ознакомления с представленной информацией.

При выявлении отрицательных отзывов у руководителей организаций социального обслуживания запрашивается информация о принятых мерах, которые направлены на улучшение качества условий оказания услуг.

Одновременно сведения о выполнении организациями социального обслуживания мероприятий утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, размещаются на сайте bus.gov.ru.

Временно исполняющий  
обязанности Губернатора  
Иркутской области

  
И.И. Кобзев

«08» апреля 2020 год