



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

Троицкий просп., д. 49, г. Архангельск, 163004
Тел. (8182) 288-146, 288-101, факс (8182) 215-495
E-mail: adm@dvinaland.ru, http://dvinaland.ru

28.05.2020 № 02-20/240

На № _____ от _____

О презентации

Уважаемая Екатерина Владимировна!

Направляем презентацию к докладу заместителя председателя Правительства Архангельской области Вахрушева А.В. на заседание Архангельского областного Собрания депутатов 27 мая 2020 г. по вопросу «Об обязательном публичном отчете о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Архангельской области и учредителями которых является Архангельская область, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций за 2019 год».

Приложение: на 15 л. в 1 экз.

Заместитель председателя
Правительства Архангельской области

А.В. Вахрушев

на сессию

Председателю Архангельского
областного Собрания депутатов
седьмого созыва

Прокопьевой Е.В.



СЕССИЯ
АРХАНГЕЛЬСКОГО ОБЛАСТНОГО
СОБРАНИЯ ДЕПУТАТОВ
27 МАЯ 2020 ГОДА

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ
о результатах независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями
в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания,
которые расположены на территории
Архангельской области и учредителями
которых является Архангельская область,
и принимаемых мер по совершенствованию
деятельности указанных организаций за 2019 год

Вахрушев Артем Владимирович
заместитель председателя
Правительства Архангельской области

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

- ▶ Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам совершенствования проведения НОК условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- ▶ Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344 «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- ▶ Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- ▶ Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

ОБЩЕСТВЕННЫЕ СОВЕТЫ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

СОСТАВ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

МОГУТ ВХОДИТЬ В СОСТАВ

Представители общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, общественных организаций ветеранов

НЕ МОГУТ ВХОДИТЬ В СОСТАВ

- ▶ Представители органов государственной власти и органов местного самоуправления
- ▶ Общественных объединений, осуществляющих деятельность в соответствующей социальной сфере
- ▶ Руководители (их заместители) и работники организаций соответствующей социальной сферы

СОСТАВЫ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ ФОРМИРУЮТСЯ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТОЙ ПО ОБРАЩЕНИЮ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Число членов
Общественного совета :
не менее 5 человек

Ротация состава
Общественного совета :
не менее 1/3 каждые 3 года

Члены Общественного совета осуществляют свою деятельность на общественных началах

Информация о деятельности Общественного совета подлежит размещению на официальном сайте исполнительного органа государственной власти

XXXX



ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Исполнительными органами государственной власти заключены государственные контракты с операторами по проведению независимой оценки качества

В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ :

- ▶ РОО «Центр социальных измерений «ФОКУС»
- ▶ ФГБОУ ВО «Северный государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения РФ

В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ :

- ▶ РОО «Союз общественных объединений инвалидов Архангельской области»
- ▶ РОО «Центр социальных измерений «ФОКУС»

В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ :

- ▶ ООО «АС-Холдинг»

В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ :

- ▶ ООО «Форис-Медиа»

ОБЩИЙ ОБЪЕМ ФИНАНСОВЫХ СРЕДСТВ
ОБЛАСТНОГО БЮДЖЕТА, ВЫДЕЛЕННЫХ
НА ОПЛАТУ УСЛУГ ОПЕРАТОРОВ,
СОСТАВИЛ

1 374,996
ТЫС. РУБЛЕЙ

ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, ВКЛЮЧЕННЫЕ В НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ

ОХВАТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКОЙ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

НАИМЕНОВАНИЕ ОТРАСЛИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	ВСЕГО ОРГАНИЗАЦИЙ НА 01.01.2020 г.	2018 г.	2019 г.	ПЛАН НА 2020 г.
Образование	617	0	309	308
Культура	136	15	52	69
Социальное обслуживание	59	26	24	9
Охрана здоровья	108	37	31	40
Всего	920	78	416	426

В 2019 г. независимая оценка проведена в отношении

416

организаций социальной сферы

ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ



Психоневрологические интернаты, дома-интернаты для престарелых и инвалидов, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, центры социальной помощи семье и детям



Районные и городские больницы, санатории, диспансеры, роддома, негосударственные медицинские организации



Учреждения культурно-досугового типа, библиотеки, музеи, театральные-концертные организации



Организации дошкольного образования, общеобразовательные организации, организации дополнительного образования, организации среднего профессионального образования

КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

- ▶ Открытость и доступность информации об организации
- ▶ Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
- ▶ Доступность услуг для инвалидов
- ▶ Доброжелательность, вежливость работников организаций
- ▶ Удовлетворенность условиями оказания услуг

КОЛИЧЕСТВО РЕСПОНДЕНТОВ ПО СФЕРАМ

В социологических опросах приняли участие

620 чел.

в сфере социального обслуживания

53 509 чел.

в сфере образования

7 560 чел.

в сфере охраны здоровья

34 142 чел.

в сфере культуры

ВСЕГО ПРОАНКЕТИРОВАНЫ

95 831
РЕСПОНДЕНТ



ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО ОТРАСЛЯМ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В 2019 ГОДУ

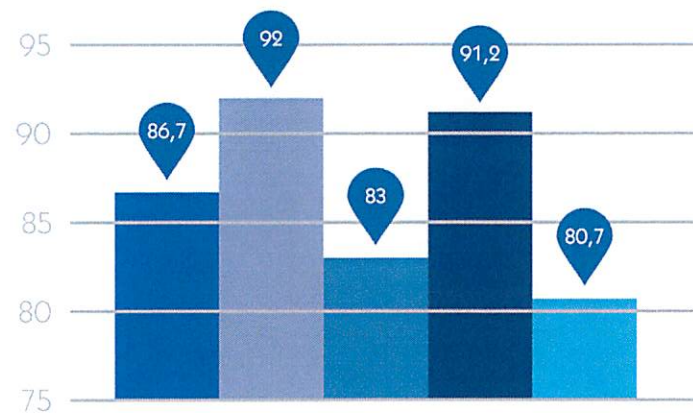
86,7
балла

В 2019 году составил средний показатель оценки качества в Архангельской области

- Открытость и удовлетворенность
- Комфортность
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность и вежливость работников
- Удовлетворенность условиями



- В целом по области
- Социальное обслуживание
- Охрана здоровья
- Культура
- Образование



ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, НАБРАВШИЕ НАИБОЛЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ

НАИМЕНОВАНИЕ ОТРАСЛИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	НАИМЕНОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ	КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ
Социальное обслуживание	ГБСУ АО «Мезенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	99,2
	ГБСУ АО «Северодвинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнышко»	98,8
	ГБСУ АО «Виноградовский психоневрологический интернат»	98,2
Охрана здоровья	ГБУЗ АО «Архангельский центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»	89
	ООО «Центр амбулаторного гемодиализа Архангельск»	89
Культура	МУК «Коряжемская централизованная библиотечная система»	95,9
	МБУК «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» (Приморский район)	94,7
	МУК города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»	96,7
Образование	МАДОУ Центр развития ребенка - «Детский сад № 91 «Яблонька» (Северодвинск)	94,1
	ГБОУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа № 5» (Новодвинск)	95,6
	МОУ ДО «Детская юношеская спортивная школа» (Новодвинск)	93,1
	ГАПОУ «Вельский сельскохозяйственный техникум им. Г.И. Шибанова»	96,6

ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, НАБРАВШИЕ НАИМЕНЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ

НАИМЕНОВАНИЕ ОТРАСЛИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	НАИМЕНОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ	КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ
Социальное обслуживание	ГБСУ АО «Северодвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	77,3
	ГБУ АО «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» (Архангельск)	77,6
Охрана здоровья	ГБУЗ АО «Виноградовская центральная районная больница»	68
	ООО «Университетская клиника Архангельск»	76
Культура	МКУК «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» МО «Холмогорский муниципальный район»	83
	МКУК «Историко-мемориальный музей им. М.В. Ломоносова» МО «Холмогорский муниципальный район»	82,9
	МБУК «Устьяны»	80,5
Образование	МДОУ «Детский сад № 14 «Родничок» общеразвивающего вида (Новодвинск)	68
	МБОУ «Ровдинская средняя школа» (Шенкурский район)	50,4
	МБОУ ДО «Детская школа искусств № 15» (Мезенский район)	68,9
	ГБПОУ «Архангельский аграрный техникум»	64,7

ОСНОВНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫЕ ОПЕРАТОРАМИ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

ПО КРИТЕРИЮ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ» ОТСУТСТВУЮТ

- ▶ Доступность входных групп (пандусы)
- ▶ Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- ▶ Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- ▶ Сменные кресла-коляски
- ▶ Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
- ▶ Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- ▶ Специалисты, обученные по сопровождению инвалидов (сурдопереводчики, тифлосурдопереводчики)



ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ В 2019 ГОДУ

- ▶ Проводить информационно-разъяснительную работу среди граждан о возможности их участия в проведении независимой оценке качества
- ▶ Своевременно обновлять информацию на информационных стендах и официальных сайтах организаций
- ▶ Обеспечить удобство навигации по сайтам организаций, обеспечить наглядность и понятность информации, простоту ее восприятия
- ▶ Обеспечить наличие на сайтах организаций интернет-сервисов для дистанционных форм связи с потребителями услуг
- ▶ Повышать комфортность условий оказания услуг в организациях, как для получателей услуг, так и для работников
- ▶ Проводить работу в коллективах организаций с целью развития у работников доброжелательности, вежливости, терпимости и понимания интересов других людей
- ▶ Повышать доступность услуг для инвалидов и иных маломобильных групп населения



УСТРАНЕНИЕ ЗАМЕЧАНИЙ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В 2019 ГОДУ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ОБЪЕКТОВ СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ :

Дооборудованы 24 объекта, в том числе:

- ▶ 13 объектов в сфере социального обслуживания
- ▶ 8 объектов в сфере здравоохранения
- ▶ 3 объекта в сфере образования

ПОВЫШЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ФОРМИРОВАНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ :

- ▶ Проведено 5 обучающих семинаров «Мир должен быть доступным» в 4 муниципальных образованиях АО (г. Архангельск, Лешуконский, Мезенский и Няндомский районы)
- ▶ Проведены курсы «Основы русского жестового языка», издан информационно-методический сборник для специалистов по теме «Технические средства адаптации для создания доступной среды»

УЛУЧШЕНИЕ КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ПРИОБРЕТЕНИЕ МЕБЕЛИ, ОБОРУДОВАНИЯ, ПРОВЕДЕНИЕ РЕМОНТНЫХ РАБОТ)

44 организации социальной сферы, в том числе :

- ▶ 13 организаций социального обслуживания
- ▶ 16 медицинских организаций
- ▶ 15 организаций культуры

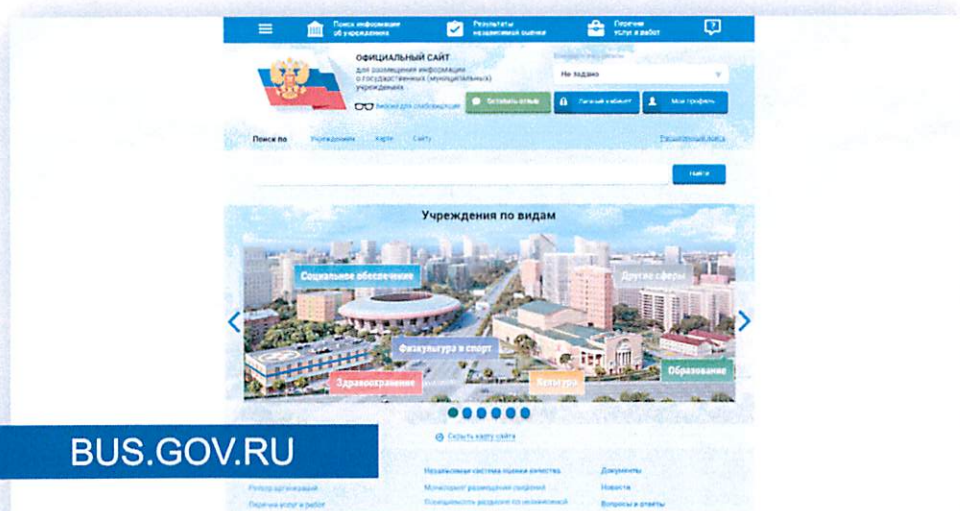
Общий объем средств областного
и федерального бюджетов, выделенных
на создание доступности услуг для инвалидов
в 2019-2020 годах, составил

52 256,0
тыс. рублей





ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ
ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ
В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ
СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»



ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
СОЦИАЛЬНЫХ СФЕР РАЗМЕСТИЛИ
СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ

- ▶ Об уполномоченном органе
 - Сведения о должностных лицах, ответственных за размещение информации о независимой оценке качества
- ▶ Сведения об общественном совете по проведению независимой оценки качества
- ▶ Сведения об операторе по проведению независимой оценки качества
- ▶ Перечни организаций, включенных в проведение независимой оценки качества в 2019 году
- ▶ Результаты проведения независимой оценки качества за 2019 год
- ▶ Планы по устранению недостатков на 2020 год

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОРГАНАМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ ПОРУЧЕНО

- ▶ Обеспечить контроль за выполнением планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2019 году
- ▶ Предусмотреть в 2021 году в рамках государственных программ Архангельской области «Социальная поддержка граждан в Архангельской области» и «Развитие образования и науки в Архангельской области» средства областного бюджета на реализацию мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов и иных маломобильных групп населения организаций социальной сферы
- ▶ Обеспечить проведение информационно-разъяснительной работы среди населения Архангельской области по вопросу участия в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы



