

Обязательный публичный отчет Губернатора Калужской области Шапши Владислава Валерьевича о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Калужской области и учредителями которых является Калужская область, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций за 2020 год.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, которые расположены на территории Калужской области и учредителем которых является Калужская область, проведена в 2018 году. Общее количество организаций культуры, охваченных независимой оценкой качества в отчетный период, – 135, удельный вес от общего числа организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества, – 100 процентов.

В связи с этим в 2020 году проведение независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными организациями культуры Калужской области не осуществлялось.

Общественным советом при министерстве здравоохранения Калужской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на основании письма министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.09.2020 №21-3/И/2-13868 принято решение о переносе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на 2021 год.

1. Нормативные правовые акты Калужской области, 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):

- распоряжение Губернатора Калужской области от 19.09.2018 № 128-р «Об организации подготовки обязательного публичного отчета Губернатора Калужской области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Калужской области и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций, предоставляемого в Законодательное Собрание Калужской области»;

- приказ министерства труда и социальной защиты Калужской области от 16.03.2018 № 361-П «Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области»;

- приказ министерства труда и социальной защиты Калужской области от 27.08.2018 № 2215-П «Об утверждении плана проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, подведомственными министерству труда и социальной защиты Калужской области, на 2018-2020 годы»;

- приказ министерства образования и науки Калужской области от 18.04.2018 № 507 «Об общественном совете при министерстве образования и науки Калужской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Калужской области, а также муниципальными образовательными организациями, за исключением муниципальных образовательных организаций, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления,

и иными организациями, расположенными на территории Калужской области и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджетов Калужской области»;

- приказ министерства культуры и туризма Калужской области от 28.04.2018 № 157 «Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Калужской области»;

- приказ министерства здравоохранения Калужской области от 01.06.2018 № 514 «Об утверждении Положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенными на территории Калужской области»;

- приказ министерства здравоохранения Калужской области от 13.01.2015 № 10 «О возложении на общественный совет при министерстве здравоохранения Калужской области функций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

- постановление Правительства Калужской области от 31.12.2019 № 868 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов».

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

2.1. В сфере социального обслуживания

2.1.1. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области (далее – Общественный совет), образован в целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области.

Полномочия Общественного совета:

- определяет перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

- принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого министерством труда и социальной защиты Калужской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее - оператор);

- осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;

- представляет в министерство труда и социальной защиты Калужской области результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

В целях осуществления независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Общественный совет также имеет право:

- запрашивать в установленном порядке от органов государственной власти и организаций социального обслуживания документы, материалы и информацию по вопросам, касающимся оценки качества условий оказания услуг;

- приглашать на заседания Общественного совета представителей организации оператора, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания

услуг организациями социального обслуживания, министерства труда и социальной защиты Калужской области, организаций социального обслуживания, общественных и научных организаций, средств массовой информации;

- создавать рабочие группы для рассмотрения вопросов в сфере социального обслуживания.

2.1.2. Протоколом Общественной палаты Калужской области от 14.03.2018 утвержден состав Общественного совета, в который вошли:

- председатель Общественного совета – Кривошеина Александра Петровна, заместитель председателя Общественной организации – территориального объединения организации профсоюзов «Калужский областной совет профсоюзов»;

- заместитель председателя Общественного совета – Королев Сергей Сергеевич, председатель Калужской региональной организации Общероссийской общественной организации инвалидов войны в Афганистане;

- секретарь Общественного совета – Русских Лариса Владимировна, председатель Калужского областного отделения общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»;

члены Общественного совета:

- Пахомова Лариса Вячеславовна – председатель Калужского городского отделения «Российский Красный Крест»;

- Полянская Елена Геннадьевна. – председатель Калужской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»;

- Филатова Валентина Николаевна – председатель Общественного Совета Общественной организации «Калужское областное отделение Союза бывших малолетних узников фашистских концлагерей»;

- Касаткина Марина Игоревна – член правления Калужской областной общественной организации работников социальных служб.

2.2. В сфере образования

2.2.1. Общественный совет при министерстве образования и науки Калужской области (далее – министерство) по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Калужской области (далее – Общественный совет), а также муниципальными образовательными организациями, за исключением муниципальных образовательных организаций, в отношении которых независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводится Общественными советами, созданными при органах местного самоуправления, и иными организациями, расположенными на территории Калужской области и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджетов Калужской области, является постоянно действующим совещательным органом, созданным при министерстве в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями.

2.2.2. Общественный совет:

- определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности;

- принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого министерством с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями (далее - оператор);

- проводит независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности организациями с учетом информации, представленной оператором;
- представляет в министерство результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.

Общественный совет создан решением Совета Общественной палаты Калужской области от 16.04.2018 Решением Совета Общественной палаты Калужской области от 30.04.2019 в его состав внесены изменения, а именно:

- председатель Общественного совета – Шамрицкий Петр Дмитриевич, член Калужской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;
 - заместитель председателя общественного совета – Елистратова Елена Юрьевна, член правления Калужского областного отделения общероссийского общественного Благотворительного фонда «Российский детский фонд»;
 - секретарь Общественного совета – Петрова Екатерина Геннадьевна, президент Калужской региональной общественной организации в поддержку детей с ограниченными возможностями, детей-инвалидов и инвалидов с детства «ГОРОД НАДЕЖДЫ»;
- члены совета:
- Нигматуллин Нурфаяз Рахматуллович – заместитель председателя правления Калужской региональной общественной организации инвалидов войны в Афганистане;
 - Савченко Лариса Пантелеймоновна – член правления Благотворительного фонда «Детство».

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

3.1. В сфере социального обслуживания

3.1.1. По итогам конкурсных процедур оператором, осуществлявшим в 2020 году сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Калужской области, определено независимое социальное бюро – Общество с ограниченной ответственностью исследовательский центр «НОВИ» (г. Орел).

3.1.2. Государственный контракт от 03.08.2020 № 01372000012200032300001 ИКЗ 202402805849540280100100430017320244.

3.1.3. Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 29500,02 рубля.

3.2. В сфере образования

3.2.1. Государственное бюджетное учреждение Калужской области «Агентство информационных технологий Калужской области».

3.2.2. Государственный контракт от 26.05.2020 № 3-2020 ИКЗ 20240270642634 0280100100020020000000.

3.2.3. Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 99 470 рублей.

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

4.1. В сфере социального обслуживания

4.1.1. В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведена в отношении 12 организаций

социального обслуживания, что составляет 23,5 процента от общего количества организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

4.1.2. Планируемый охват организаций социального обслуживания независимой оценкой качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на 2021 год – 30,7 процента.

4.1.3. Отраслевой результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания – 94,3 балла.

4.1.4. Наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания получили:

99,76 балла – государственное бюджетное учреждение Калужской области «Людиновский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;

97,41 балла – государственное бюджетное учреждение Калужской области «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»;

97,17 балла – государственное бюджетное учреждение Калужской области «Дзержинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».

4.1.5. Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг получило государственное бюджетное учреждение Калужской области «Жуковский комплексный центр социального обслуживания населения» – 89,57 балла.

4.2. В сфере образования

4.2.1. В 2020 году независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проведена в отношении 245 образовательных организаций, что составляет 35,3 процента от общего числа образовательных организаций, подлежащих оценке.

4.2.2. В 2021 году планируемый охват организаций в сфере образования независимой оценкой качества условий осуществления образовательной деятельности составит 234 организации (34 процента).

4.2.3. Отраслевой результат независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности – 83,38 балла.

4.2.4. В соответствии с критериями оценки 99 организаций получили оценку «отлично» – от 81 до 100 баллов, из них пять набрали наивысшее количество баллов:

- государственное казенное общеобразовательное учреждение Калужской области «Калужская общеобразовательная школа-интернат № 5 имени Ф.А.Рау для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья» – 96,28 балла;

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр космического образования «Галактика» города Калуги – 95,5 балла;

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5» города Обнинска – 94,5 балла;

- муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3», г. Козельск Калужской области – 93,86 балла;

- муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 «Колокольчик» (Кировский район) – 93,14 балла.

4.2.5. Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности получено муниципальным казенным образовательным учреждением дополнительного образования «Кировская

детская школа искусств № 2» – 22,9 балла.

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

5.1. В сфере социального обслуживания

5.1.1. В соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н, результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания следующие:

- число организаций, получивших от 81 до 100 баллов, – 12, что составляет 100 процентов от общего числа организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году;

- организации социального обслуживания, оцененные ниже 81 балла, отсутствуют.

Таким образом, можно сделать вывод о высоком качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2020 году.

5.1.2. Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах, – 3046 человек.

5.1.3. В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в работе организаций социального обслуживания выявлены следующие основные недостатки:

- не во всех организациях социального обслуживания установлены видео - аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- не во всех организациях социального обслуживания прилегающая территория, входные группы оборудованы с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- не во всех организациях социального обслуживания в полном объеме размещена информация, предусмотренная действующим законодательством, на официальном сайте и информационных стендах.

5.1.4. Предложения Общественного совета по улучшению деятельности организаций социального обслуживания:

1. По показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации (учреждении):

- создать на официальном сайте электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, создать раздел «Часто задаваемые вопросы», разместить анкету для опроса граждан;

- провести анализ размещенных на официальном сайте и разместить в полном объеме информацию, предусмотренную действующим законодательством: о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о форме социального обслуживания, о видах социальных услуг, о порядке и условиях предоставления услуг, о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг, о наличии лицензии, о финансово-хозяйственной деятельности, о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об использовании предписаний;

- разместить на стенде в полном объеме информацию, предусмотренную действующим законодательством: о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, о форме социально обслуживания, о видах социальных услуг, о порядке и условиях предоставления услуг, о численности получателей социальных услуг, о количестве свободных мест, об объеме предоставляемых услуг, о наличии лицензии, о финансово-хозяйственной деятельности, о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об использовании предписаний;

2. По показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг:

- обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- обеспечить комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, навигацию внутри организации социального обслуживания, санитарно-гигиенических помещений.

3. По показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов:

- завершить работу по созданию условий доступной среды в организации социального обслуживания для инвалидов;

- оборудовать организации социального обслуживания информационными знаками (указателями), необходимыми для навигации лиц с нарушением функций слуха и зрения.

5.2. В сфере образования

5.2.1. Из 245 организаций, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году, 172 (70,2 процента) получили оценку «отлично» (от 81,02 до 96,28 балла).

71 организация (29 процентов) оценена на «хорошо» – от 62,12 до 80,96 балла. Оценку «удовлетворительно» получила 1 (0,4 процента) организация – (59,28 балла). «неудовлетворительно» оценена 1 (0,4 процента) организация – (22,9 балла).

В целом в образовательных организациях Калужской области обеспечена полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления организациями образовательных услуг.

Созданы комфортные условия получения услуг, основой которых являются: наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений образовательной организации.

5.2.2. В результате выявления и обобщения мнения получателей образовательных услуг было проанализировано 40224 анкеты.

5.2.3. В ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в работе образовательных организаций Калужской области выявлены следующие основные недостатки:

- часть организаций, размещённых в зоне *.edusite.ru, не полностью «переехала» на новый адрес сайтов. В итоге на одном сайте располагались сразу два: в старом и новом дизайне, что делало поиск информации на них затруднительным;

- часть сайтов подходит только для просмотра с персонального компьютера, отсутствуют мобильные версии, что делает затруднительным просмотр сайтов с мобильных устройств;

- отсутствие единообразия сайтов;

- на сайтах организаций размещены документы, имеющие названия, не позволяющее идентифицировать их содержание;

- на официальных сайтах организаций имеются ссылки на копии документов, размещенных не на сайтах образовательных организаций, а в облачные хранилища файлов – Яндекс Диск, Облако Mail.Ru;

- не в полном объеме информация, установленная нормативными правовыми актами, размещена на информационных стендах у 208 организаций (84,8 процента), на официальных сайтах – у 230 организаций;

- в образовательных организациях Калужской области не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов. В 115 организациях входные группы не оборудованы пандусами, в 172 отсутствуют стоянки для инвалидов, в 180 – адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, в 187 – специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

5.2.4. Предложения Общественного совета по улучшению деятельности образовательных организаций:

- провести анализ результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности с целью определения соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса по всем показателям;

- провести самообследование информационных стендов, расположенных в зданиях образовательных организаций, сайтов образовательных организаций и устранить на них дефицит информации о деятельности образовательных организаций;

- привести информацию о деятельности организации, размещенную на официальном сайте в сети Интернет, в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет и обновления информации об образовательной организации», приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требования к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и формату представления на нем информации»;

- рассмотреть возможность перевода сайтов образовательных организаций на единую платформу и их адаптацию для просмотра с мобильных устройств;

- учитывать результаты независимой оценки качества условий в управленческой деятельности, формировании программы развития образовательной организации;

- обеспечить информирование о результатах анкетирования пользователей образовательных услуг всех работников образовательных организаций. Разработать комплекс мер для устранения выявленных недостатков;

- создать условия для обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

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

6.1. В сфере социального обслуживания

6.1.1. План мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, проведенной в 2020 году, утвержден министром труда и социальной защиты Калужской области П.В. Коноваловым от 19.12.2020.

На основании вышеуказанного плана и предложений Общественного совета организациями социального обслуживания разработаны планы мероприятий по улучшению качества деятельности учреждений, которые согласованы с министерством и размещены на официальных сайтах учреждений.

6.1.2. Руководители организаций социального обслуживания ежеквартально, до 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, размещают на официальном сайте организации отчеты о реализации плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2020 году.

Контроль за выполнением плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2020 году, осуществляется путем проверки информации, представляемой организациями социального обслуживания в ежеквартальных отчетах, а также информации, размещаемой на сайтах организаций социального обслуживания.

6.1.3. По результатам независимой оценки качества, проведенной в 2020 году, и в соответствии с приказом министерства труда и социальной защиты Калужской области от 30.04.2015 № 605-П «О реализации Закона Калужской области «Об установлении системы оплаты труда работников организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Калужской области» (в ред. от 21.08.2018 № 2119-П) размер премии руководителей организаций социального обслуживания, занявших одну из трех первых позиций в рейтинге по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – рейтинг), увеличен на пять процентов; размер премии руководителей организаций социального обслуживания, занявших одну из трех последних позиций в рейтинге, уменьшен на 5 процентов.

6.1.4. Дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания не принимались.

6.2. В сфере образования

6.2.1. По результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности для подведомственных образовательных организаций приказом министерства образования и науки Калужской области от 13.01.2021 № 23 утвержден план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2021 год.

Исполнительными органами государственной власти в сфере культуры, спорта и администрациями муниципальных образований и городских округов Калужской области для каждой организации также разработаны и утверждены соответствующие планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества.

6.2.2. Руководители образовательных организаций ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляют в министерство образования и науки Калужской области отчеты о реализации планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, на 2021 год. Контроль за выполнением утвержденного плана осуществляется путем проверки информации, размещенной на сайтах образовательных организаций.

6.2.3. Приказом министерства образования и науки Калужской области от 30.11.2020 №15-н «О награждении Почетной грамотой и Благодарственным письмом министерства образования и науки Калужской области» Благодарственным письмом за достижение высоких результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности награждены 5 организаций, занявших высокие места в рейтинге (получившие оценку «отлично» – от 96,28 балла до 93,14 балла). В адрес учредителя МКОУ ДО «Кировская детская школа искусств № 2», получившего низкие баллы по результатам независимой оценки, направлено информационное письмо о принятии мер дисциплинарного взыскания в отношении руководителя указанного

учреждения.

6.2.4. Дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг не принимались.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения:

7.1. В сфере социального обслуживания

7.1.1. Среди жителей Калужской области ведется информационно-разъяснительная работа.

Для граждан существует возможность оставить свой отзыв на сайте bus.gov.ru, на официальном сайте учреждения, на сайте министерства труда и социальной защиты Калужской области.

Информация о таких возможностях размещена на сайте министерства труда и социальной защиты Калужской области (в разделе «Независимая система оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги» (<http://admoblkaluga.ru/sub/minsocial/nezoc>).

7.1.2. Организациями социального обслуживания также проведена информационная кампания среди граждан, получающих социальные услуги, о возможности их участия в независимой оценке качества условий оказания услуг.

Гражданам раздаются памятки с ссылками на сайты, где можно оставить отзыв о работе организации.

На официальном сайте министерства труда и социальной защиты Калужской области обеспечена техническая возможность выражения гражданами мнения путем участия в анкетировании (раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» – «Выражение мнения потребителей социальных услуг»), и имеется возможность перехода на сайт bus.gov.ru, чтобы ознакомиться с результатами независимой оценки качества.

На официальных сайтах организаций социального обслуживания граждане также могут пройти по гиперссылке на сайт bus.gov.ru.

7.1.3. Кроме того, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты Калужской области в разделе «Независимая система оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги» в течение 2020 года размещалась актуальная информация о ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (протоколы заседания общественного совета, нормативные правовые документы, план мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг).

7.2. В сфере образования

7.2.1. На официальном сайте министерства образования и науки Калужской области в сети Интернет в разделе «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности» - «Выражение мнения граждан», в социальной сети «ВКонтакте», на сайтах образовательных организаций размещена информация о возможности для граждан принять участие в проведении независимой оценки качества путем участия в опросе, осуществляемом в следующих формах:

- анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте образовательной организации);
- интервьюирование получателей услуг;
- телефонный опрос получателей услуг.

Информация о начале проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями размещается на официальном сайте министерства образования и науки Калужской области в сети Интернет в разделе «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности» – «Нормативно-правовые документы» и на сайтах образовательных организаций.

В образовательных организациях проведены родительские собрания, на которых до сведения родителей обучающихся и воспитанников доведена информация о сайте bus.gov.ru.

7.2.2. В целях популяризации сайта bus.gov.ru. проведены следующие мероприятия:

1. Поддержание функционирования перекрестной ссылки bus.gov.ru на официальном сайте министерства образования и науки Калужской области, муниципальных органов управления образованием, на официальных сайтах образовательных организаций.

2. Направление в муниципальные органы управления образованием информационных материалов по итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2020 году, писем о функционировании и возможностях сайта bus.gov.ru, а также об усилении работы по популяризации сайта bus.gov.ru.

3. Размещение на официальном сайте министерства образования и науки Калужской области результатов проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

4. Проведение ежеквартального мониторинга посещения гражданами сайта bus.gov.ru.

5. Проведение мониторинга наполняемости сайтов образовательных организаций.

6. Продолжение информирования граждан о сайте bus.gov.ru посредством социальной сети «ВКонтакте».

7. Продолжение проведения информационно-разъяснительной работы о сайте bus.gov.ru в виде собраний с родителями (законными представителями) обучающихся.

7.2.3. На сайте министерства образования и науки Калужской области в разделе «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности» – «Нормативные правовые документы» размещен план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, на 2021 год, утвержденный приказом министерства образования и науки Калужской области от 13.01.2021 № 23. Соответствующие планы также размещены на информационных ресурсах образовательных организаций. В целях информирования граждан сведения о ходе реализации мероприятий по выполнению планов будут опубликованы на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по мере реализации мер по устранению выявленных недостатков.