



**ГУБЕРНАТОР  
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

пл. Старый Торг, 2, г. Калуга, 248000  
тел. (4842) 56 23 57, факс (4842) 53 13 09  
e-mail: admgub@adm.kaluga.ru  
http://admoblkaluga.ru

от 15.04.2020 № 37/ПГ-128-р-18

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**Председателю  
Законодательного Собрания  
Калужской области**

**В.С. Бабурину**

**Уважаемый Виктор Сергеевич!**

Направляю обязательный публичный отчет временно исполняющего обязанности 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 учредителями которых является Калужская область, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций за 2019 год.

Приложение: на 17 л. в 1 экз.

**Временно исполняющий обязанности  
Губернатора Калужской области**

**В.В. Шапша**

**Обязательный публичный отчет временно исполняющего обязанности  
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 2019 г.**

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%.

В связи с этим в 2019 году проведение независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными организациями культуры Калужской области не осуществлялось.

**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:

1) определяет перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;

2) 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);

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

4) 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, 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 организаций профсоюзов «Калужский областной совет профсоюзов»;

- заместитель председателя общественного совета - Королев Сергей Сергеевич, председатель КРО ООО инвалидов войны в Афганистане и военной травмы – «инвалиды войны»;

- секретарь общественного совета - Русских Лариса Владимировна, председатель КООООБФ «Российский детский фонд»;

члены общественного совета:

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

- Полянская Елена Геннадьевна. - председатель КООООО «ВОТКЗ общества 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 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 (далее – общественный совет), является постоянно действующим совещательным органом, созданным при министерстве образования и науки Калужской области (далее - министерство) в целях проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями.

Полномочия общественного совета:

1. Определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности.

2. 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).

3. Проводит независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности организациями с учетом информации, представленной оператором.

4. 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).

2.2.2. Состав общественного совета:



- 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 общественного совета:

Нигматуллин Нурфаяз Рахматуллович, заместитель председателя правления Калужской региональной общественной организации инвалидов войны в Афганистане;

Савченко Лариса Пантелеймоновна, член правления Благотворительного фонда «Детство».

### 2.3. В сфере охраны здоровья

2.3.1. На основании письма Общественной палаты Российской Федерации от 23.03.2018 № 6 ОПК-4/634 и обращения министерства здравоохранения Калужской области в Общественную палату Калужской области о формировании общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Калужской области (далее – общественный совет) проведено заседание Совета Общественной палаты Калужской области (протокол от 16.04.2018 № 47), на котором сформирован и утвержден состав общественного совета. Приказом министерства здравоохранения Калужской области от 01.06.2018 № 514 утверждено Положение об общественном совете при министерстве здравоохранения Калужской области.

К функциям и полномочиям общественного совета относятся:

1. Определение перечня медицинских организаций, которые участвуют в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг данными организациями.

2. Участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством здравоохранения Калужской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - оператор).

3. Осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями с учетом информации, представленной оператором.

4. Представление в министерство здравоохранения Калужской области результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.

2.3.2. Состав общественного совета при министерстве здравоохранения Калужской области:

председатель общественного совета - Коновалова Мария Павловна, член Калужской региональной общественной организации «Совет женщин»;

заместитель председателя общественного совета - Джанаев Юрий Каримович, председатель Калужской областной организации «Союз Чернобыль» Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

секретарь общественного совета - Нигматуллин Нурфаяз Рахматуллович, заместитель председателя Калужской региональной общественной организации ООИВА - «Инвалиды войны».

члены совета:

Алмазов Николай Иванович - президент регионального объединения работодателей «Калужский союз строителей»;

Голубкова Татьяна Ивановна - член Калужской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов».

### **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 2019 году сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Калужской области, определено независимое социальное бюро ИП Куприянова Т.В., (г. Иваново).

3.1.2. Государственный контракт от 5.07.2019 № 01372000012190028160001 ИКЗ 192402805849540280100100290027320244.

3.1.3. Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 96,666,67 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 04.04.2019 № 6-2019 ИКЗ 192402706426340280100100040010000000.

3.2.3. Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, составил 99 220 рублей .

#### 3.3. В сфере охраны здоровья

Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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» определено, что сбор и обобщение информации должна осуществлять организация-оператор на основании контракта. В качестве организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году, определено ООО «Спектр» (г. Иваново) в лице директора Валугиной Елены Сергеевны.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 05.04.2019 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» министерством здравоохранения Калужской области заключен государственный контракт № 30-08/19 от 30.08.2019 с ООО «Спектр» на выполнение полномочий организатора-оператора.

Информация о результатах анкетирования граждан в медицинских организациях Калужской области, подлежащих независимой оценке качества, в 2019 году, размещалась оператором на портале Министерства здравоохранения Российской Федерации (pok.rosminzdrav.ru).

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

#### 4.1. В сфере социального обслуживания

4.1.1. В 2019 году независимая оценка проведена в отношении 21 организаций социального обслуживания, что составляет 41,1 % от общего количества организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке.

4.1.2. Планируемый охват организаций социального обслуживания независимой оценкой качества на 2020 год – 24,3 %.

4.1.3. Отраслевой результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания – 91,9 балла.

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

99,34 – государственное бюджетное учреждение Калужской области «Обнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доверие»;

98,72 – государственное казенное учреждение Калужской области «Центр социальной помощи семье и детям «Чайка»;

98,40 баллов - государственное казенное учреждение Калужской области «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды».

4.1.5. Наименьшее количество баллов по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг получило государственное казенное учреждение Калужской области для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Азаровский детский дом имени Попова В.Г.» - 84,70.

#### 4.2. В сфере образования

4.2.1. В соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» независимая оценка проводится в отношении государственных и муниципальных образовательных организаций Калужской области, а также частных образовательных организаций, расположенных на территории Калужской области и осуществляющих образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджетов Калужской области. 242 образовательных организации (35% от общего числа образовательных организаций, подлежащих оценке).

1.2.2. В 2019 году планируемый охват организаций в сфере образования независимой оценкой составит 244 организации (35,2%).

1.2.3. Отраслевой результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования – 75,25 балла.

4.2.4 В соответствии с критериями оценки 99 организаций получили оценку «отлично» - от 81 до 100 баллов, из них 5 набрали наивысшее количество баллов:

- муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ромашка» (Дзержинский район) - 93,38 балла;

- государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Калужской области «Калужский колледж сервиса и дизайна» - 91,84 балла;

- муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Барятинская средняя общеобразовательная школа» - 91,44 балла;

- муниципальное общеобразовательное учреждение «Мятлевская средняя общеобразовательная школа имени народного учителя Российской Федерации Александра Фёдоровича Иванова» - 91,6 балла;

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №13» города Калуги - 91,26 балла.



- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 1 «Орленок», г. Козельск, Калужской области - 19,94 балла;
- частное образовательное Учреждение средняя общеобразовательная школа «Обнинская свободная школа» - 19,66 балла;
- муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа», дер. Упрямово Юхновского района Калужской области - 19,18 балла;
- муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Алёнушка», дер. Подборки Козельского района Калужской области - 14,18 балла;
- частное общеобразовательное учреждение «Православная гимназия в г. Козельске» - 11,6

#### 4.3. В сфере охраны здоровья

4.3.1. В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» независимая оценка проводится в отношении государственных и муниципальных медицинских организаций Калужской области, а также частных медицинских организаций, расположенных на территории Калужской области и участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи за счет бюджетных ассигнований бюджетов Калужской области.

Решением общественного совета от 20.08.2019 определен перечень медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году.

В соответствии с перечнем было охвачено 24 медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, что составило 57,15 % от общего числа организаций, подлежащих независимой оценке качества.

4.3.2. В 2020 году планируемый охват организаций в сфере здравоохранения Калужской области независимой оценкой составит 13 организации.

4.3.3. Отраслевой результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья составляет 88,44 балла.

4.3.4. Медицинские организации, набравшие наибольшее количество баллов по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг:

95,5 балла - государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калужской области «Калужская областная клиническая больница»;

95 баллов - государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калужской области «Калужский областной врачебно-физкультурный диспансер».

4.3.5. Медицинская организация, набравшая наименьшее количество баллов по результатам независимой оценки качества услуг организациями социальной сферы:

85 баллов - государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калужской области «Центральная районная больница Боровского района»;

85 баллов - государственное бюджетное учреждение здравоохранения Калужской области «Центральная районная больница Малоярославецкого района».

Санаторно-курортная организация, набравшая наименьшее количество баллов по независимой оценке качества в 2019 году:

60 баллов - государственное казенное учреждение здравоохранения Калужской области «Детский санаторий для больных туберкулезом Калужской области имени Павлика Морозова».



## 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 90 до 100 баллов, - 19, что составляет 90% от общего числа организаций социального обслуживания, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году.

От 80 до 90 баллов получили две организации, что составляет 10% от всех организаций, подлежащих оценке в отчетном периоде.

Организации социального обслуживания, оцененные ниже 80 баллов, 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 в 2019 году.

5.1.2. Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах, - 8039 человека.

5.1.3. В ходе проведения независимой оценки в работе организаций выявлены следующие основные недостатки:

- не во всех организациях установлены видео - аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения;
- не во всех организациях 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 имеются специально оборудованные помещения для предоставления конкретной услуги (как правило, в одном помещении предоставляются различные услуги).

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

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

- разместить на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет в полном объеме информацию, предусмотренную действующим законодательством;
- разработать буклеты об организациях социального обслуживания с информацией о предоставляемых услугах и порядке их получения;
- создать на официальном сайте организации социального обслуживания раздел «Часто задаваемые вопросы»;
- провести анкетирование получателей социальных услуг с целью изучения мнения о качестве предоставляемых услуг;
- разместить на официальном сайте, на стендах 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 предоставления 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;

- обеспечить обратную связь с гражданами, обращающимися через терминал обратной связи на сайте организаций социального обслуживания в сети Интернет.

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

- обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- установить кулеры в холлах, кабинетах постовых медицинских сестер, бытовых комнатах, изоляторе в государственном бюджетном учреждении Калужской области «Обнинский центр социальной помощи семье и детям «Милосердие», государственном бюджетном учреждении Калужской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лучики надежды»;

- выделить и оборудовать помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с Перечнем социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Калужской области;

- организовать доступность услуг для инвалидов в государственном бюджетном учреждении Калужской области «Обнинский центр социальной помощи семье и детям «Милосердие».

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.

4. По показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организации;

- обеспечить формирование внутренней системы обучения персонала, которая должна стать основой корпоративной этики общения, направленной на повышение компетенций персонала и повышение культуры общения с получателями социальных услуг;

- обеспечить соблюдение Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденного приказом Минтруда Российской Федерации от 31.12.2013 № 792.

5. По показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг:

- принять меры, направленные на повышение качества разъяснительной работы о предоставлении социальных услуг;

- принять меры, направленные на повышение качества разъяснительной работы о предоставлении социальных услуг.

## 5.2. В сфере образования

5.2.1. Из 242 организаций, подлежащих независимой оценке в 2019 году, 99 (41%) получили оценку «отлично» (от 81,2 до 93,38 балла), 126 организаций (52, 1%) оценены на «хорошо», «ниже среднего» - 12 организаций, «неудовлетворительно» - 5. Качество условий осуществления образовательной деятельности («отлично» и «хорошо») образовательными организациями на территории Калужской области составляет в 2019 году 93%.

Из пяти показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, четыре показателя «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» (75,13 балла), «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная

деятельность» (89,32 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организации» (87,67 балла), «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» (85,73 баллов) получили высокую оценку. Это свидетельствует о том, что во всех организациях, подлежащих независимой оценке, созданы официальные сайты в сети «Интернет», в помещениях 237 организаций (97,9%) размещены информационные стенды для получателей образовательных услуг. В основном в образовательных организациях оборудованы зоны отдыха (ожидания), в зданиях имеется понятная навигация внутри организации, обеспечен питьевой режим для обучающихся и воспитанников, доступны санитарно-гигиенические помещения. Низкий балл по показателю «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» (38,22 баллов) обусловлен тем, что архитектурно-планировочные решения зданий учреждений образования не позволяют выполнить данный показатель в полном объеме в части наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

5.2.2. По результатам обработки заполненных респондентами анкет изучено мнение 31158 участников образовательных отношений.

5.2.3. По результатам оценки стендов образовательных организаций только у 91 организации (37,6%) в 100% объеме размещена информация (количество материалов/единиц информации) на информационных стендах в помещении организации, установленная нормативными правовыми актами, у 5 организаций (2%) отсутствуют необходимые сведения на информационных стендах.

1. Требования статьи 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в части размещения информации о деятельности организации и обеспечения открытости и доступности информации в 100% объеме обеспечено только у 7 организаций (3%), у 6 организаций (2,5%) не выполняют требования вышеуказанной статьи Федерального закона.

2. У 51 организации (21%) имеется в наличии на официальном сайте вся необходимая информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и обеспечено их функционирование.

3. Только 87,6% получателей образовательных услуг удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, 83% - удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

4. Только у 181 организации (75%) обеспечены комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность. У 35 организаций (14,4%) отсутствует зона отдыха (ожидания), у 26 (10,7%) - навигация внутри организации, у 31 (12,8%) организации - не обеспечен доступ к питьевой воде. 2477 человек (8% опрошенных пользователей услуг) не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.

5. Ни у одной из 242 организаций, подлежащих независимой оценке, не оборудована территория, прилегающая к зданию организации, и помещения с учетом доступности для инвалидов. Не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами) у 133 организаций (55%), отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов у 214 организаций (88,4%), адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы - у 186 (76,8%), сменные кресла-коляски - у 240 (99,2%) организаций, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения - у 214 (88,4%).

6. Не в полной мере удовлетворены качеством предоставляемой услуги (обходительность с клиентом, доброжелательность, вежливость) работников организации,



обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части), 794 (2,5%) человека.

7. Не в полной мере удовлетворены качеством предоставляемой услуги (обходительность с клиентом, доброжелательность, вежливость) работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы), 834 (2,7%) человека.

8. Не в полной мере удовлетворены качеством предоставляемой услуги (обходительность с клиентом, доброжелательность, вежливость) работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия 6907 (22,16%) человек, что свидетельствует о грубом обращении с заявителями по телефону, о не обеспечении рассмотрения обращений граждан, направленных по электронной почте.

9. Не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 6970 (22,36%) человек.

10. Не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг 1143 (3,6%) человека.

11. Не удовлетворены в целом условиями оказания образовательных услуг в организации 802 (2,6%) человека.

12. Большинство образовательных организаций имеют устаревшие сайты, которые также не адаптированы для современных мобильных устройств, разрозненность интерфейсов и инструментария сайтов.

5.2.4. Предложения общественного совета по улучшению деятельности образовательных организаций:

1. Провести самообследование полноты представления информации на официальном сайте в сети «Интернет»:

- создать страницу, раздел «Обращение граждан», в котором представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности, предусмотреть возможность автоматического присвоения номера обращения и рассылки информации о ходе рассмотрения обращения;

- разместить анкеты для опроса граждан (гиперссылки на нее) в целях выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг.

- предусмотреть их обновление и адаптацию для современных мобильных устройств, а также размещение на единой платформе на уровне муниципалитета или региона.

2. Определить внутренним локальным актом порядок регистрации и ведения обращений граждан, периодичность представления информации итоговых сведений на сайте с ранжированием по видам обращения.

3. Информационные стенды в помещениях организаций оформить в соответствии с требованиями статьи нормативных правовых актов.

4. Довести информацию о результатах анкетирования пользователей образовательных услуг до всех работников образовательных организаций, участвовавших в проведении независимой оценки. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

5. По мере финансирования предусмотреть средства на проведение ремонта в образовательных организациях, реконструкцию санузлов, замену старого асфальтового покрытия, оборудование спортивных площадок и беговых дорожек, обновление материально-технической базы. Обеспечить стабильный питьевой режим, разнообразить меню в школах и детских садах.

6. Повысить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, организовать создание положительного имиджа образовательных организаций.

7. Разработать локальные акты, определяющие перечень, содержание, форму представления информации на сайте по всем критериям независимой оценки.

### 5.3. В сфере охраны здоровья

5.3.1. В соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводилась независимая оценка, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н, результаты показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения в 2019 году следующие:

- открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих медицинскую деятельность – 89,38 балла;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг в медицинских организациях – 90 баллов;
- доступность услуг для инвалидов в медицинских организациях – 70,71 балла;
- доброжелательность, вежливость работников в медицинских организациях – 96,46 балла;
- удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинских организациях – 95,66 балла.

5.3.2. По результатам обработки заполненных респондентами анкет изучено мнение 12857 респондентов.

5.3.3. В ходе проведения независимой оценки в работе организаций выявлены следующие недостатки:

1. Недостаточная открытость информации о деятельности медицинских организаций для всех пациентов в доступной для них форме на информационном стендах в помещениях поликлиник и стационаров медицинских организаций, согласно требований приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Медицинские организации недостаточно обеспечены соответствующим оборудованием для создания комфортных условий для пациентов (не урегулированы вопросы предварительной записи на прием к врачу, долгое ожидание приема, не осуществляется информирование пациентов о сроках госпитализации, не внедрены элементы «Бережливой поликлиники» - для сокращения времени ожидания и т.д.).

3. Недостаточно оборудованы помещения в медицинских организациях и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов (отсутствие лиц, назначенных для сопровождения инвалидов и маломобильных пациентов, отсутствие пандусов, кнопок вызова медицинского персонала на входных дверях, электроподъемников, стендов-указателей с доступной информацией крупным шрифтом, оборудованных туалетных комнат, отсутствует дублирование для инвалидов по

слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей и иной текстовой информации, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и т.д.).

Результаты независимой оценки качества свидетельствуют о том, что в целом уровень качества условий осуществления деятельности медицинскими организациями в Калужской области находится на хорошем уровне по целому ряду комплексных показателей, что обеспечивается высоким уровнем доброжелательности, вежливости, компетентности работников и качества медицинских услуг, которые были отмечены респондентами в рамках анкетирования.

5.3.4. Предложения общественного совета по улучшению деятельности медицинских организаций:

1. Провести анализ размещенной на официальном сайте медицинской организации информации и обеспечить ее соответствие требованиям приказа 956н.

Своевременно актуализировать информацию о сертификатах медицинского персонала на официальном сайте медицинской организации.

Обеспечить соответствие информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации информации, размещенной на информационных стендах медицинской организации.

2. Создать на официальном сайте медицинской организации электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения - жалобы, предложения), обеспечить возможность оставлять отзыв о врачах.

3. Улучшить навигацию пациентов по кабинетам врачей-специалистов в поликлинике медицинского учреждения и в санаториях.

4. Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и маломобильных пациентов, в соответствии с требованиями Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи (утв. приказом министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2015 г. № 802н) - отсутствие лиц, назначенных для сопровождения инвалидов и маломобильных пациентов, отсутствие пандусов, кнопок вызова медицинского персонала на входных дверях, электроподъемников, стендов-указателей с доступной информацией крупным шрифтом, дублирования надписей и иной текстовой информации, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, оборудованных туалетных комнат, и т.д.

5. Оборудовать бесплатную автостоянку для инвалидов и маломобильных пациентов на территории медицинского учреждения.

6. В целях обеспечения комфортности условий в организации, для сокращения времени ожидания пациентов, внедрить электронную очередь к врачам - терапевтам участковым, врачам - педиатрам участковым, врачам общей практики, врачам-специалистам. Внедрять элементы «Бережливой поликлиники».

7. Обеспечить возможность пациентам заполнять анкеты в бумажном виде для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (врачом - терапевтом участковым, врачом - педиатром участковым, врачом общей практики, врачом-специалистом) и в стационарных условиях.

**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, проведенной в 2019 году, утвержден министром труда и социальной защиты Калужской области П.В. Коноваловым от 05.02.2019.

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 учреждения отчеты о реализации плана мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2019 году.

Контроль за выполнением плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2019 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 2019 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, расположенными на территории Калужской области (далее - рейтинг), увеличен на 5 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 не принимались.

## 6.2. В сфере образования

6.2.1. Приказом министерства образования и науки Калужской области от 14.01.2020 №28 утвержден план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, на 2020 год.

6.2.2. Руководители образовательных организаций ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляют в министерство образования и науки Калужской области отчет о реализации плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, на 2020 год. Контроль за выполнением утвержденного плана осуществляется путем проверки информации, размещаемой на сайтах образовательных организаций.

6.2.3. Приказом министерства образования и науки Калужской области от 29.11.2019 №21-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 93,38 б. до 91,26 б.) В адрес учредителей организаций, получивших низкие баллы по результатам независимой оценки, направлены информационные письма о принятии мер дисциплинарного взыскания в отношении

руководителей указанных учреждений (объявлены замечания).

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

### 6.3. В сфере охраны здоровья

6.3.1. Приказом министерства здравоохранения Калужской области от 28.01.2020 № 90 «О разработке плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения на 2020 год».

6.3.2. Руководителям медицинских организаций, в отношении которых в 2019 году была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения, разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения, на 2020 год, с учетом предложений Общественного совета по независимой оценке качества.

Организацию исполнения мероприятий плана возложена на руководителей медицинских организаций.

6.3.3. Контроль за выполнением утвержденного плана осуществляется путем проверки Общественным советом при министерстве здравоохранения Калужской области по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями информации, полученной министерством здравоохранения Калужской области от руководителей медицинских организаций.

За достижение высоких показателей, по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году, главный врач ГБУЗ КО «Калужская областная клиническая больница» В.М. Кондюков и главный врач ГБУЗ КО «Калужский областной врачебно-физкультурный диспансер» Т.Г. Лисютина награждены благодарственными письмами министерства здравоохранения Калужской области.

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

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

### 7.1. В сфере социального обслуживания

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.

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

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 учреждения.

На официальном сайте министерства обеспечена техническая возможность выражения гражданами мнения путем участия в анкетировании, и имеется возможность перехода на сайт bus.gov.ru, чтобы ознакомиться с результатами независимой оценки качества.

На официальных сайтах организаций граждане также могут пройти по гиперссылке на сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

Кроме того, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты Калужской области в разделе «Независимая система оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги» в течение 2018 и 2019 годов размещалась актуальная информация о ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (протоколы заседания общественного совета, нормативные правовые документы, рейтинг по итогам независимой оценки качества), а также данная деятельность освещалась в средствах массовой информации.

## 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:

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте образовательной организации);

2) интервьюирование получателей услуг;

3) 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» - «Нормативные правовые документы регионального уровня» 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](http://bus.gov.ru).

7.2.2. На официальном сайте министерства образования и науки Калужской области в сети Интернет в разделе «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности» - «Выражение мнения граждан» и на сайтах образовательных организаций размещена информация о возможности для граждан оставить свой отзыв на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями, и инструкция по выполнению указанных действий.

На главной странице официальных сайтов органов местного самоуправления и образовательных организаций размещена гиперссылка (возможность перехода) на сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) «Результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями».

В ноябре и декабре 2019 года на совещании руководителей муниципальных органов управления образованием доведена информация о возможности для граждан оставить свой отзыв на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

7.2.3. На сайте министерства образования и науки Калужской области в разделе «Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности» - «Нормативно-правовые документы» - «Нормативные правовые документы регионального уровня» размещен план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, на 2020 год, утвержденный приказом министерства образования и науки Калужской области от



14.01.2020 № 28. В целях информирования граждан сведения о ходе реализации мероприятий по выполнению плана заполняются министерством на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по мере реализации мер по устранению выявленных недостатков в соответствии со сроками, установленными планом.

### 7.3. В сфере охраны здоровья

7.3.1. Министерством осуществляется взаимодействие со средствами массовой информации (периодические печатные и сетевые издания): газеты «Весть» и «Калужские губернские ведомости», в социальной сети интернет на официальных сайтах министерства здравоохранения Калужской области - «ВКонтакте» в официальной группе «Минздрав-Калуга. Послушайте, доктор», на сайте «Одноклассники», «Твиттер», «Инстаграмм» и на сайте в «Facebooke» в официальной группе «Калуга и калужане» размещена информация о возможности участия в независимой оценке качества путем опроса, осуществляемого в форме анкетирования на официальном сайте министерства здравоохранения Калужской области и медицинских организаций.

7.3.2. В целях популяризации раздела официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)) и увеличения его посещаемости, в том числе с указанием его эффективности, министерством здравоохранения Калужской области опубликованы статьи, разъясняющие понятия «независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями», «бальная оценка деятельности медицинских организаций», «результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» в газетах «Весть» и «Калужский перекресток». Используются сайты социальных сетей «Фейсбук», «ВКонтакте» в официальной группе «Минздрав-Калуга. Послушайте, доктор», информационные экраны медицинских организаций.

Главным врачам медицинских организаций, участвовавших в независимой оценке качества в 2019 году, направлено информационное письмо о необходимости размещения на стендах медицинских организаций информации о возможности участия граждан в независимой оценке качества на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru). Рекомендовано провести разъяснительную работу среди персонала и пациентов, с целью обеспечения активного участия населения в независимой оценке качества работы медицинских организаций и посещения сайта [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

Министерством осуществляется взаимодействие со средствами массовой информации (интервью на радио ГТРК Калуга) о возможности граждан проголосовать и оставить отзыв о работе медицинской организации Калужской области, в рамках независимой оценки качества, на официальном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

7.3.3. На сайте министерства здравоохранения Калужской области в разделе «Независимая оценка качества медицинских организаций Калужской области» - «Нормативно - правовые документы регионального уровня» размещен Приказ от 28.01.2020 № 70 «О разработке плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения на 2020 год».

В целях информирования граждан сведения о ходе реализации мероприятий по выполнению плана размещаются министерством здравоохранения Калужской области на официальном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) по мере реализации мер по устранению выявленных недостатков в соответствии со сроками плана.