

**Обязательный публичный отчет
Губернатора Оренбургской области Дениса Владимировича Паслера
о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,
социального обслуживания, которые расположены
на территории Оренбургской области,
с 1 января 2021 г. по 31 декабря 2021 г.**

1. Нормативные правовые акты Оренбургской 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)

Виды нормативных правовых актов, их наименования и реквизиты	
Оренбургская область	<ul style="list-style-type: none"> - указ Губернатора Оренбургской области от 25.09.2013 № 885-ук «О мерах по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Оренбургской области, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»; - постановление Правительства Оренбургской области от 19.09.2019 № 735-пп «Об утверждении порядка подготовки обязательного публичного отчета Губернатора Оренбургской области о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Оренбургской области и учредителем которых является Оренбургская область, и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций»
Социальное обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> - приказ министерства социального развития Оренбургской области от 09.04.2018 № 215 «Об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области»; - приказ министерства социального развития Оренбургской области от 24.12.2020 № 660 «Об утверждении Плана проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области на период 2021-2023 годов»; - решение Совета Общественной палаты Оренбургской области от 31.03.2021 № 13
Культура	<ul style="list-style-type: none"> - приказ министерства культуры и внешних связей Оренбургской области от 11.05.2018 № 173 «Об утверждении положения об общественном совете по проведению неза-

Виды нормативных правовых актов, их наименования и реквизиты	
	<p>висимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Оренбургской области»;</p> <p>- решение Совета Общественной палаты Оренбургской области от 20.04.2018 № 14</p>
Здравоохранение	<p>- распоряжение министерства здравоохранения Оренбургской области от 31.05.2018 № 1212 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Оренбургской области»;</p> <p>- постановление Правительства Оренбургской области от 24.12.2020 № 1611-п «Об утверждении территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам на территории Оренбургской области медицинской помощи на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов»;</p> <p>- решение Совета Общественной Палаты Оренбургской области от 27.05.2021 № 22 «Об утверждении состава общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»</p>
Образование	<p>- приказ министерства образования Оренбургской области от 14.03.2018 № 01-21/476 «Об утверждении порядка проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Оренбургской области»;</p> <p>- приказ министерства образования Оренбургской области от 23.05.2018 № 01-21/1020 «Об утверждении положения об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Оренбургской области»;</p> <p>- решение Совета Общественной палаты Оренбургской области от 15.04.2021 № 17</p>

2. Информация об общественных советах по проведению независимой оценки качества

Задачи и полномочия общественных советов	
Социальное обслуживание	Основная задача Общественного совета - проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Оренбургской области, учредителем кото-

Задачи и полномочия общественных советов	
	<p>рых является министерство социального развития Оренбургской области, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджета Оренбургской области.</p> <p>Полномочия Общественного совета:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение совместно с министерством социального развития Оренбургской области перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества; - участие в рассмотрении проектов документов о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством социального развития Оренбургской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – организация-оператор); - проведение независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной организацией-оператором; - рассмотрение на заседаниях Общественного совета результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания; - подготовка предложений по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания; - направление в министерство социального развития Оренбургской области результатов независимой оценки качества и предложений по улучшению качества деятельности организаций социального обслуживания.
Культура	<p>Основная задача Общественного совета - обеспечить взаимодействие граждан, общественных объединений и иных некоммерческих организаций с министерством культуры Оренбургской области по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.</p> <p>Полномочия Общественного совета:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества; - принимать участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и проектов государственных контрактов, заключаемых министерством культуры Оренбургской области (далее - Министерство) с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве

Задачи и полномочия общественных советов	
	<p>условий оказания услуг организациями культуры (далее – организация-оператор);</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры с учетом информации, предоставленной организацией-оператором; - представлять в Министерство результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - привлекать к своей работе представителей Общественной палаты, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для обсуждения и формирования результатов такой оценки; - приглашать на заседания Общественного совета по независимой оценке качества руководителей соответствующих подразделений Министерства, представителей заинтересованных организаций; - информировать Министерство и общественность о результатах независимой оценки качества.
Здравоохранение	<p>Основная задача Общественного совета - проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Оренбургской области.</p> <p>Полномочия Общественного совета:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определяет перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества; - участвует в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством здравоохранения Оренбургской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг федеральными медицинскими организациями (далее – оператор); - осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг медицинскими организациями Оренбургской области, формирует в течение одного месяца со дня получения отчета организации-оператора на его основе результаты независимой оценки качества и разрабатывает предложения по улучшению деятельности медицинских организаций Оренбургской области; - представляет в министерство здравоохранения Орен-

Задачи и полномочия общественных советов	
	<p>бургской области результаты независимой оценки качества и предложения по улучшению деятельности медицинских организаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - взаимодействует со средствами массовой информации по освещению деятельности общественного совета по независимой оценке качества.
Образование	<p>Основная задача Общественного совета – проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Оренбургской области, а также муниципальными образовательными организациями, за исключением муниципальных образовательных организаций, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления.</p> <p>Полномочия Общественного совета:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определяет перечень образовательных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка; - принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством образования Оренбургской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления организациями образовательной деятельности (далее – оператор); - проводит независимую оценку качества условий осуществления организациями образовательной деятельности с учетом информации, представленной оператором; - представляет в министерство образования Оренбургской области результаты независимой оценки образовательных организаций, а также предложения об улучшении качества деятельности и др.

Информация о составе общественных советов	
Социальное обслуживание	<p>В состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области, утвержденного решением Совета Общественной палаты Оренбургской области от 31.03.2021 № 13, входит 6 человек, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Сальцева Светлана Васильевна – автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Социальный институт «СОЦИОС», член общероссийской общественной организации Союз соци-

Информация о составе общественных советов	
	<p>альных педагогов и социальных работников (ССОПиР), председатель Общественного совета;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Циховына Юлия Александровна – Оренбургская региональная общественная организация «Союз юристов Оренбуржья», заместитель председателя Общественного совета; - Козиюлина Людмила Александровна – Оренбургское региональное отделение Всероссийского Общественного Движения «Матери России» в Оренбургской области, секретарь Общественного совета; - Захаров Сергей Александрович – Оренбургская областная организация Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов; - Сальников Александр Иванович – общественная организация пенсионеров, инвалидов-ветеранов войн, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Ленинского района г.Оренбурга; - Ульянов Николай Васильевич – Оренбургская областная общественная организация «Союз ветеранов локальных войн и военных конфликтов».
Культура	<p>В состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Оренбургской области, утвержденного решением Совета Общественной палаты Оренбургской области от 20.04.2018 № 14, входит 7 человек:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Алантьева Наталья Анатольевна – представитель Оренбургского регионального отделения Всероссийской общественной организации ветеранов «БОЕВОЕ БРАТСТВО»; - Демидова Татьяна Валентиновна - помощник председателя ОООО ВОИ по общим вопросам и кадровой работе; - Косенков Алексей Геннадьевич - главный правовой инспектор труда Федерации организаций профсоюзов Оренбургской области; - Кузьмина Елена Ивановна - директор УДПО «Учебно-методический центр ФОП Оренбургской области», член правления ОООО «Совет женщин»; - Новикова Ирина Владимировна – представитель Оренбургского регионального отделения Всероссийской общественной организации «Ассоциация женщин-предпринимателей России»; - Тарасенко Надежда Александровна - Ветеран труда, член правления ОООО «Совет женщин»;

Информация о составе общественных советов	
	- Чурсин Виктор Анатольевич - председатель Оренбургской районной местной организации ООО ВОИ.
Здравоохранение	<p>В состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения Оренбургской области, утвержденного решением Совета Общественной палаты Оренбургской области от 27.05.2021 № 22, входит 9 человек:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Исламова Анастасия Ивановна – председатель Совета – председатель Оренбургской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых»; - Дядиченко Евгений Александрович – заместитель председателя Совета – председатель Оренбургской региональной организации Общероссийской благотворительной общественной организации инвалидов «Всероссийское общество гемофилии»; - Калашникова Светлана Юрьевна – секретарь Совета – председатель Автономной некоммерческой организации по оказанию помощи лицам с онкологическими заболеваниями и их семьям «Я выбираю жизнь»; - Горынин Валерий Павлович – помощник председателя Оренбургской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» по правовым вопросам и организационной работе; - Зенкевич Юлия Юрьевна – Оренбургское региональное отделение общероссийской общественной организации «Ассоциация женщин-предпринимателей России»; - Кононенко Инна Александровна – Оренбургское региональное отделение общероссийской общественной организации «Деловые женщины России»; - Корнеева Надежда Васильевна – председатель Оренбургской областной общественной организации инвалидов «Школа независимой жизни»; - Кудакаев Ильфат Миниахметович – председатель Оренбургского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»; - Леоненко Инна Витальевна – Оренбургская областная общественная диабетическая организация инвалидов с детства и их родителей «Надежда».
Образование	В состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организа-

Информация о составе общественных советов	
	<p>циями образования Оренбургской области, утвержденно-го решением Совета Общественной палаты Оренбургской области от 15.04.2021 № 17, входит 6 человек:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Герман Надежда Николаевна - Оренбургская областная общественная организация Профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации; - Добровольская Елена Александровна - Оренбургская областная общественная организация «Федерация детских организаций»; - Инюцина Ольга Ивановна - Оренбургская областная общественная организация «Совет женщин»; - Кашпар Максим Евгеньевич - Оренбургская областная организация Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»; - Либкинд Елена Владимировна - Оренбургская межрегиональная общественная организация родителей «Центр социальных инициатив «Содействие»; - Стройкина Светлана Викторовна - Оренбургская городская общественная организация «Родительское сообщество «Мы вместе»

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

Наименование оператора	
Социальное обслуживание	Государственное казенное учреждение «Государственное юридическое бюро Оренбургской области»
Культура	Государственное автономное учреждение культуры «Региональный центр развития культуры Оренбургской области»
Здравоохранение	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр»
Образование	Общество с ограниченной ответственностью ИЦ «НО-ВИ»

Номер государственного контракта на проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы	
Социальное обслуживание	Государственный контракт от 19.05.2021 № 243
Культура	Государственный контракт от 16.03.2021 № 8ГК
Здравоохранение	Договор на оказание услуги по сбору и обобщению ин-

	формации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Оренбургской области от 03.03.2021 № 77 (единственный поставщик)
Образование	Государственный контракт от 27.10.2021 № 0853500000321007809
Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, по отраслям социальной сферы	
Социальное обслуживание	10 000 рублей
Культура	300 000 рублей
Здравоохранение	нет
Образование	6 700 рублей

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

Общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в 2021 году, и их удельный вес от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества (в процентах), по Оренбургской области и по отраслям социальной сферы	
Оренбургская область	595 организаций (29,7% от общего количества – 2005 организаций)
Социальное обслуживание	22 организации социального обслуживания (33,3% от общего количества – 66 организаций) (протокол заседания Общественного совета от 03.12.2020 № 4)
Культура	58 муниципальных организаций культуры (31,7% от общего количества – 183, из них 171 - муниципальные) (протокол заседания Общественного совета от 22.01.2021 № 7)
Здравоохранение	43 медицинские организации (36,1% от общего числа организаций, подлежащих НОК – 119 организаций), участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам на территории Оренбургской области медицинской помощи на 2021 год и на плановый период 2022-2023 годов (протокол заседания Общественного совета от 29.01.2021 № 1, с изменениями от 09.09.2021 № 3)
Образование	472 образовательные организации Оренбургской области, в том числе 5 государственных и 467 муниципальных организаций (28,8% от общего количества – 1637 организаций)
Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на 2022 год	
Оренбургская область	685 организаций (34,2% от общего количества – 2004 организаций)

Социальное обслуживание	20 организаций социального обслуживания (30,3% от общего количества – 66 организаций) (протокол заседания Общественного совета от 18.11.2021 № 4)
Культура	61 организация (33,3% от общего количества - 183 организации)
Здравоохранение	36 медицинских организаций (30,5 % от числа медицинских организаций, подлежащих НОК – 118 учреждений (протокол от 03.02.2022 № 1), участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам на территории Оренбургской области медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023-2024 годов
Образование	568 образовательных организаций Оренбургской области, в том числе 28 государственных и 540 муниципальных организаций. (34,7% от общего количества – 1637 организаций) (протокол заседания Общественного совета от 15.07.2021 № 1)
<p>Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы», предусмотренного перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548</p> <p>«Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», по Оренбургской области и по отраслям социальной сферы</p>	
Оренбургская область	90,7 балла из 100
Социальное обслуживание	Среднее значение показателя оценки качества по отрасли социального обслуживания в Оренбургской области за 2021 год составило 99,19 балла из 100
Культура	Среднее значение показателя оценки качества по отрасли культура в Оренбургской области за 2021 год составило 90 баллов из 100
Здравоохранение	Среднее значение показателя оценки качества в Оренбургской области по отрасли здравоохранения за 2021 год составило 85,6 балла из 100
Образование	Среднее значение показателя оценки качества по отрасли образование в Оренбургской области за 2021 год составило 87,9 балла из 100

Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов	
Социальное обслуживание	ГАУСО «Орский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Надежда» - 100 баллов; ГБУСО «Соль-Илецкий психоневрологический интернат» - 100 баллов; ГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Илекском районе - 100 баллов
Культура	ГАУК «Оренбургский областной театр музыкальной комедии» - 97,6 балла
Здравоохранение	ГБУЗ «Оренбургский областной клинический психоневрологический госпиталь ветеранов войн» - 96 баллов; ГАУЗ «Областная психиатрическая больница № 4», ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника» г.Бугуруслана, ГАУЗ «Оренбургская областная клиническая больница № 2» - по 94 балла; ГАУЗ «Оренбургский областной клинический кожно-венерологический диспансер», ГАУЗ «Оренбургская областная клиническая стоматологическая поликлиника», ГАУЗ «Оренбургская областная больница № 3» - по 93 балла
Образование	27 образовательных организаций Оренбургской области набрали максимальное количество баллов (100 баллов). 26 образовательных организаций Новосергиевского района: МОБУ «Берестовская СОШ», МОБУ «Герасимовская СОШ», МОБУ «Горная ООШ», МОБУ «Ключевская ООШ», МОБУ «Краснополянская ООШ», МОБУ «Лапазская СОШ», МОБУ «Мустаевская СОШ», МОБУ «Нестеровская СОШ», МОБУ «Новосергиевская СОШ № 4», МОБУ «Привольненская ООШ», МОБУ «Судьбодаровская СОШ», МОБУ «Сузановская СОШ», МОБУ «Электрозаводская СОШ», МОАУ «Покровская СОШ», МДОБУ «Детский сад «Мальвина» с.Барабановка», МДОАУ «Детский сад «Дюймовочка» п.Среднеуранский», МДОБУ «Детский сад «Снежок» с.Мустаево», МДОБУ «Детский сад «Ручеек» с.Рыбкино, МДОБУ «Детский сад «Теремок» с.Судьбодаровка»,

Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов	
	МДОБУ «Детский сад «Тополек» с.Покровка», МДОБУ «Детский сад «Улыбка» с.Нестеровка», МДОБУ «Детский сад № 1 «Светлячок» п.Новосергиевка», МДОБУ «Детский сад № 2 «Родничок» п.Новосергиевка», МДОАУ «Детский сад № 3 «Теремок» п.Новосергиевка», МДОАУ «Детский сад № 5 «Буратино» п.Новосергиевка», МАУДО «Дом детского творчества п.Новосергиевка». 1 образовательная организация Первомайского района: МБДОУ «Детский сад «Теремок» п.Первомайский

Наименование организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов	
Социальное обслуживание	ГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» в Грачевском районе - 97,4 балла
Культура	МБУК «Районный центр кино и досуга «Восход» Адамовского района – 70,2 балла
Здравоохранение	ООО «Андрианна» – 60 баллов, ЗАО «Щелкунчик» – 61 балл
Образование	МБДОУ Жигалинский детский сад «Капелька» Ташлинского района – 60,62 балла, МБДОУ Придолинный детский сад «Василек» Ташлинского района – 62,5 балла

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

Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественными советами	
Социальное обслуживание	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области за 2021 год показали, что в данных организациях в целом созданы условия для предоставления гражданам качественных социальных услуг. Респонденты высоко оценили открытость и доступность информации о деятельности организаций социального обслуживания, комфортность условий предоставления услуг и доступность услуг для инвалидов. В целом участники опроса удовлетворены условиями оказания услуг в организациях социального обслуживания. Независимая оценка осуществлялась согласно требовани-

Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественными советами	
	<p>ям действующего законодательства по следующим показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (приказ Минтруда России от 23.05.2018 № 317н):</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)» – 99,98 балла; - «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» – 99,4 балла; - «Доступность услуг для инвалидов» – 97,16 балла; - «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» – 99,8 балла; - «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99,61 балла.
Культура	<p>В соответствии с перечнем организаций культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2021 году, утвержденным общественным советом 22.01.2021, оценены 58 организаций.</p> <p>Независимая оценка проводилась в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».</p> <p>По результатам оценки организаций культуры, наиболее высокий рейтинг среди муниципальных учреждений культуры у библиотек (90,7 балла), за ними следуют культурно-досуговые организации (88,5 балла), на третьем месте - музеи (88 баллов). Среди государственных учреждений культуры на первом месте театрально-зрелищные организации (93,9 балла), на втором месте - библиотеки (93,7 балла), на третьем – музеи (91,3 балла).</p> <p>Средний балл по показателям составил:</p> <ul style="list-style-type: none"> «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)» – 86,6 балла; «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» – 98,1 балла; «Доступность услуг для инвалидов» – 67,5 балла; «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» – 98,8 балла; «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98,9 балла

**Основные результаты независимой оценки качества,
представленные общественными советами**

Здравоохранение	<p>В соответствии с планом-графиком на 2021 год проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 43 государственных и частных медицинских организациях Оренбургской области, оказывающих амбулаторную и стационарную помощь. Проанализированы 12 644 анкеты, из них 8 211 - по удовлетворенности населения амбулаторно-поликлинической помощью, 3 722 – стационарной, 711 – психиатрической. Независимая оценка осуществлялась согласно требованиям действующего законодательства: по 5 показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (утвержденные приказом Минздрава России от 04.05.2018 № 201н) путем анализа анкет (форма утверждена приказом Минздрава России от 13.07.2018 № 442).</p> <p>Средний балл по показателям составил:</p> <p>«Открытость и доступность информации об организации (учреждении)» – 88,3 балла;</p> <p>«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» – 82,6 балла;</p> <p>«Доступность услуг для инвалидов» – 69,6 балла;</p> <p>«Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» – 94,9 балла;</p> <p>«Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 92,4 балла</p>
Образование	<p>Независимая оценка проводилась согласно требованиям действующего законодательства по следующим показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями (приказ Министерства просвещения России от 13.03.2019 № 114):</p> <p>«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» – 94,9 балла;</p> <p>«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» – 92,7 балла;</p> <p>«Доступность образовательной деятельности для инвалидов» – 65,3 балла;</p> <p>«Доброжелательность, вежливость работников организаций» – 92,7 балла;</p> <p>«Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» – 91,4 балла</p>

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах	
Социальное обслуживание	8 728 респондентов
Культура	10 678 респондентов
Здравоохранение	12 644 респондента
Образование	57 442 респондента

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по отраслям социальной сферы	
Социальное обслуживание	<p>В отдельных организациях социального обслуживания не в полной мере оборудованы территории, прилегающие к зданиям организации, и помещения с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не оборудована пандусом входная группа; - отсутствуют входная вывеска и тактильные мнемосхемы, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля; - в помещении организации отсутствуют поручни; - отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.
Культура	<p>Среди недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, практически во всех библиотеках, на первом месте стоит приобретение новой литературы, на втором - ремонт помещений, на третьем - оснащение современной компьютерной техникой и доступом в Интернет.</p> <p>В учреждениях клубного типа необходимо увеличить количество мероприятий и улучшить условия комфортности: ремонт помещений, дооснащение мебелью, современной компьютерной техникой и другим оборудованием.</p> <p>В музеях основное замечание, которое отмечали получатели услуг, - необходимость ремонта или расширение площади помещений, увеличение количества музейных экспонатов и проведение большего количества экскурсий.</p> <p>Имеются замечания по ведению официальных сайтов организаций культуры (отсутствие необходимой информации), отмечается недостаточный уровень обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов.</p>
Здравоохранение	<p>Основные недостатки, выявленные в ходе проведения НОК:</p> <ul style="list-style-type: none"> превышение нормативов времени ожидания на прием к врачу-терапевту, к врачам-специалистам; неукомплектованность медицинских организаций специалистами, в первую очередь узкого профиля; в медицинских организациях (чаще частных) не обустроено

	ны входные группы для маломобильных граждан, отсутствуют парковочные места для транспорта маломобильных групп населения
Образование	<p>В отдельных образовательных организациях не оборудованы территории, прилегающие к зданиям организации, и помещения с учетом доступности для инвалидов. Отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; – адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; – сменные кресла-коляски; – специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. <p>Не в полной мере обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. Отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; – дублирование надписей, текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; – возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлосурдо-переводчика).

Предложения общественных советов по улучшению деятельности организаций социальной сферы	
Социальное обслуживание	<p>Обеспечить в организациях социального обслуживания наличие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованной пандусом входной группы; - входной вывески и тактильных мнемосхем, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля; - поручней в помещении организации; - специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.
Культура	<p>- привести официальные сайты организаций культуры Оренбургской области в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;</p>

Предложения общественных советов по улучшению деятельности организаций социальной сферы	
	<p>- улучшить условия доступности для инвалидов объектов и услуг;</p> <p>обеспечить организации культуры ассистивными приспособлениями и адаптивными средствами;</p> <p>провести обучение (инструктаж) сотрудников по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам;</p> <p>разместить на официальных сайтах организаций культуры информацию о доступности для инвалидов с нарушением зрения и слуха, и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, объектов и услуг.</p>
Здравоохранение	<p>Вести работу по обеспечению исполнения нормативов времени ожидания на прием к врачу-терапевту, к врачам-специалистам.</p> <p>Способствовать реализации действенных мер по укомплектованию медицинских организаций недостающими специалистами, в первую очередь узкого профиля (дефицит кадров отрицательно влияет на удовлетворенность населения оказанием медицинских услуг).</p> <p>Продолжить в рамках государственной программы «Доступная среда на 2019–2024 годы»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение беспрепятственного доступа для инвалидов и других маломобильных групп населения в медицинские организации: оборудование входных групп, лестниц, пандусных съездов, путей движения внутри зданий, зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений; - обустройство прилегающих территорий. <p>Рекомендовать главным врачам медицинских организаций проработать с органами местного самоуправления вопросы благоустройства путей следования граждан от остановочных пунктов до медицинских учреждений, а также по обустройству парковочных мест для транспорта маломобильных граждан (в случае если прилегающие территории относятся к ведению муниципальных властей).</p>
Образование	<p>Разместить на официальном сайте образовательной организации ссылку на результаты независимой оценки: на bus.gov.ru.</p> <p>Довести информацию до всех получателей услуг о возможности оставить отзыв об образовательной организации на сайте bus.gov.ru.</p> <p>Реализовать комплекс мероприятий по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

Предложения общественных советов по улучшению деятельности организаций социальной сферы	
	<p>Принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданию организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов.</p> <p>Проанализировать полученные результаты независимой оценки, а также предложения и замечания получателей услуг, и разработать план мероприятий по обеспечению комфортных условий на территории и в здании образовательной организации.</p> <p>Проводить мониторинг удовлетворенности получателей услуг (обучающиеся, а также родители (законные представители)) качеством условий осуществления образовательной деятельности</p>

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

Информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях	
Социальное обслуживание	В соответствии с предложениями Общественного совета по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году министерством социального развития Оренбургской области утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, в которых определены перечень мероприятий по устранению недостатков и должностные лица государственных организаций социального обслуживания, ответственные за их выполнение.
Культура	По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры за 2021 год министерством культуры Оренбургской области в адрес глав муниципальных образований и руководителей государственных учреждений культуры направлены предложения Общественного совета по совершенствованию деятельности учреждений культуры для формирования и утверждения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, в которых определены перечень мероприятий по устранению недостатков и ответственные должностные лица за их выполнение.
Здравоохранение	Результаты НОК рассматривались на заседании Общественного совета с участием представителей министерства

Информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях	
	здравоохранения Оренбургской области. По итогам независимой оценки руководителям медицинских организаций направлены информация и поручения о принятии действенных мер по устранению выявленных недостатков. Медицинскими организациями разработаны планы по устранению выявленных недостатков.
Образование	Планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, разработаны и утверждены на уровне муниципалитетов в отношении муниципальных образовательных организаций, министерством образования Оренбургской области - в отношении государственных образовательных организаций.

Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений	
Социальное обслуживание	Приказом министерства социального развития Оренбургской области назначено ответственное лицо за организацию контроля за выполнением организациями социального обслуживания планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества. Ежеквартально ведется мониторинг выполнения данных планов, результаты которого доводятся до сведения Общественного совета.
Культура	Приказом министерства культуры и внешних связей Оренбургской области от 21.03.2017 № 128 утвержден порядок рассмотрения результатов независимой оценки. Согласно порядку структурные подразделения министерства ежеквартально проводят мониторинг выполнения планов мероприятий по совершенствованию деятельности организаций культуры, в отношении которых проведена независимая оценка.
Здравоохранение	Медицинским организациям поручено ежеквартально предоставлять информацию о ходе реализации мероприятий плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, в министерство здравоохранения области (поручение заместителя министра от 17.02.2022 № 10/1120).

Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений	
	В трудовой договор руководителей медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Оренбургской области, дополнительно включен показатель «Оценка эффективности работы руководителя по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией» (распоряжение министерства здравоохранения Оренбургской области от 26.01.2018 № 152).
Образование	Руководители образовательных организаций предоставляют ежеквартально отчет о выполнении планов по устранению недостатков.

Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц	
Социальное обслуживание	<p>Руководители трех организаций социального обслуживания, набравших максимальное количество баллов (100) и занявших первое место в региональном рейтинге по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в 2021 году, награждены благодарственными письмами министерства социального развития Оренбургской области и премированы.</p> <p>Кроме того, организации-победители в соответствии с указом Губернатора Оренбургской области от 17.09.2012 № 616-ук «О мерах по стимулированию эффективной работы организаций социального обслуживания в Оренбургской области» в 2022 году будут поощрены ценными подарками.</p> <p>Всем руководителям государственных организаций социального обслуживания, получившим положительную оценку по результатам независимой оценки качества, при установлении им выплат стимулирующего характера учитываются сложившиеся итоги.</p> <p>В связи с высокими результатами независимой оценки за 2021 год в отношении руководителей государственных организаций социального обслуживания дисциплинарные взыскания не применялись.</p>
Культура	Одним из показателей эффективности работы руководителей государственных учреждений культуры, закрепленных в эффективных контрактах, является результат независимой оценки качества условий оказания услуг. Результаты независимой оценки учитываются при премировании руководителей учреждений.

Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц	
Здравоохранение	Руководители медицинских организаций, достигшие наивысших баллов по результатам НОК в 2021 году, награждены дипломами министерства здравоохранения Оренбургской области (распоряжение минздрава Оренбургской области от 01.03.2022 № 557).
Образование	<p>Одним из показателей эффективности работы руководителей образовательных организаций муниципалитетов области является результат независимой оценки качества условий оказания услуг. Результаты независимой оценки учитываются при премировании руководителей учреждений.</p> <p>Также в качестве поощрительных мер руководители образовательных организаций, обеспечившие высокие показатели по итогам независимой оценки качества, награждаются благодарственными письмами.</p> <p>Меры дисциплинарного взыскания в отношении руководителей организаций не применялись.</p>

Дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг (при необходимости)	
Социальное обслуживание	В трудовых договорах руководителей государственных организаций социального обслуживания предусмотрена ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, в соответствии с трудовым законодательством.
Культура	Результаты независимой оценки государственных учреждений культуры учитываются при доведении субсидий учреждениям на выполнение государственного задания.
Здравоохранение	В трудовой договор руководителей медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Оренбургской области, дополнительно включен показатель «Оценка эффективности работы руководителя по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией».
Образование	Проводится анкетирование для оперативного устранения недостатков и повышения качества работы образовательных организаций.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

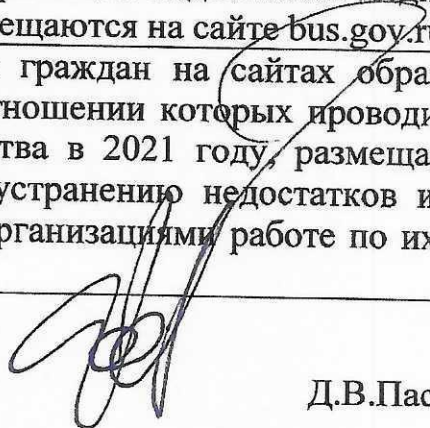
Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества	
Социальное обслуживание	<p>Специалисты организаций социального обслуживания при осуществлении приема информируют граждан – получателей социальных услуг о возможности их участия в оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Данная информация также размещена на информационных стендах в организациях.</p> <p>Кроме того, на главной странице официального сайта министерства социального развития Оренбургской области (msr.orgb.ru), а также на главных страницах официальных сайтов государственных организаций социального обслуживания размещен баннер с переходом на анкету для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Оренбургской области.</p>
Культура	<p>На официальном сайте министерства культуры Оренбургской области и информационном портале «Культура Оренбуржья» размещены релизы по теме независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в том числе граждане информировались через СМИ о возможности участия в проведении независимой оценки качества услуг учреждений культуры.</p>
Здравоохранение	<p>Проводилась работа по информированию граждан о возможности участия в электронном голосовании (на официальных сайтах и информационных стендах медицинских организаций). Разработана листовка для информирования граждан о возможности заполнения анкеты: отзыва о работе медицинской организации.</p>
Образование	<p>Информирование родителей (законных представителей) на родительских собраниях.</p> <p>Информирование обучающихся о возможности их участия в проведении независимой оценки качества.</p> <p>Размещение информации на стендах в образовательных организациях.</p> <p>Распространение листовок с информацией о возможности участия в оценке качества условий оказания услуг образовательными организациями.</p>
<p>Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы</p>	
Социальное обслуживание	<p>Министерством социального развития Оренбургской области проводится мониторинг посещений раздела сайта bus.gov.ru, на котором размещены сведения о проведенной</p>

	<p>независимой оценке качества и отзывы посетителей о ее результатах. По итогам мониторинга за 2021 год оставленные отзывы носят положительный характер.</p> <p>В целях популяризации раздела сайта bus.gov.ru на сайте министерства и на официальных сайтах государственных организаций социального обслуживания размещена активная ссылка для перехода на раздел сайта bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества.</p> <p>В целях увеличения посещаемости гражданами - получателями услуг раздела «Независимой оценки качества» на сайте bus.gov.ru специалистами государственных организаций социального обслуживания области проводится информирование населения во время приема. Данная информация также размещена на информационных стендах в организациях.</p>
Культура	<p>В целях популяризации раздела сайта bus.gov.ru на официальных сайтах государственных учреждений культуры и на сайте министерства культуры Оренбургской области размещена активная ссылка на соответствующий раздел сайта.</p> <p>Министерством культуры Оренбургской области на постоянной основе проводится мониторинг посещений раздела сайта bus.gov.ru, отражающего сведения о проведенной независимой оценке качества условий оказания услуг. Отмечается увеличение количества посетителей указанного раздела сайта. Кроме того, министерство знакомится с отзывами посетителей о результатах независимой оценки. По результатам мониторинга 2021 года оставлено 243 отзыва, при этом 240 из них (99%) носят положительный характер.</p>
Здравоохранение	<p>В целях популяризации раздела «Результаты независимой оценки в сфере здравоохранения» официального сайта bus.gov.ru и увеличения его посещаемости на официальном сайте министерства здравоохранения Оренбургской области в разделе «Учреждения» по каждой медицинской организации размещена ссылка на «Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях».</p> <p>В государственных и частных медицинских организациях пациентам при обращении в лечебное учреждение предлагается выразить свое мнение о качестве условий оказания услуг.</p>
Образование	<p>В целях популяризации раздела «Результаты независимой оценки в сфере образования» официального сайта bus.gov.ru и увеличения его посещаемости на официальном</p>

	сайте министерства образования Оренбургской области, органов местного самоуправления, управлений (отделов) образования, образовательных организаций размещена ссылка на данный сайт. Также информация о сайте bus.gov.ru размещена на стендах в образовательных организациях.
--	---

Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах	
Социальное обслуживание	В целях информирования граждан на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (bus.gov.ru) и на официальном сайте министерства социального развития Оренбургской области размещаются утвержденные планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также информация о проводимой организациями социального обслуживания работе по их выполнению.
Культура	Учреждения культуры по итогам независимой оценки проводят работу по совершенствованию своих официальных сайтов в целях обеспечения удобства пользователей услуг. Руководителям учреждений культуры рекомендовано провести обучение (инструктаж) сотрудников по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам. Итоговые отчеты о проведенных мероприятиях размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.
Здравоохранение	Медицинским организациям поручено предоставлять информацию о ходе реализации мероприятий плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в министерство здравоохранения области ежеквартально (поручение заместителя министра от 17.02.2022 № 10/1120). Сведения о проводимой работе по устранению недостатков медицинскими организациями размещаются на сайте bus.gov.ru.
Образование	В целях информирования граждан на сайтах образовательных организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2021 году, размещаются утвержденные планы по устранению недостатков и информация о проводимой организациями работе по их выполнению.

Губернатор Оренбургской области


Д.В.Паслер

29.04.2022

дата