

**Обязательный публичный отчет**  
**Президента Республики Татарстан Р.Н. Минниханова**  
**о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,**  
**социального обслуживания, которые расположены на территории**  
**Республики Татарстан, с 1 января по 31 декабря 2019 года и принимаемых**  
**мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций**

г. Казань  
2020 год

## Содержание

1. Нормативные правовые акты Республики Татарстан, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания. ....	3
2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества. ....	3
3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы. ....	4
4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества. ....	5
5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы. ....	11
6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества. ....	13
7. Информационно-разъяснительная работа среди населения. ....	14

1. Нормативные правовые акты Республики Татарстан, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

1) Закон Республики Татарстан от 13 июля 2018 года № 55-ЗРТ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Республики Татарстан»;

2) постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 24.10.2013 № 793 «О мерах по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными организациями»;

3) постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 07.11.2018 № 983 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Кабинета Министров Республики Татарстан»;

4) распоряжение Кабинета Министров Республики Татарстан от 26.12.2017 № 3598-р об утверждении Плана мероприятий по организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в Республике Татарстан на период до 2021 года.

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг (далее также – НОК) организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Республике Татарстан осуществляется общественными советами по проведению НОК, созданными решениями Общественной палаты Республики Татарстан по инициативе Министерства образования и науки Республики Татарстан, Министерства здравоохранения Республики Татарстан, Министерства культуры Республики Татарстан, Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан (далее – ИОГВ РТ), а также решениями общественных советов при органах местного самоуправления (далее – ОМС РТ) по инициативе органов местного самоуправления в муниципальных районах, городских округах Республики Татарстан.

Основными задачами общественных советов по проведению НОК являются:

1) проведение НОК;

2) подготовка предложений по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы;

3) совершенствование механизма учета общественного мнения при принятии решений ИОГВ РТ, ОМС РТ;

4) повышение информированности общественности о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Для решения возложенных задач общественные советы по проведению НОК:

1) определяют перечень организаций, в отношении которых проводится НОК;

2) принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных (муниципальных) контрактов, заключаемых ИОГВ РТ, ОМС РТ с организациями, которые осуществляют сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями

социальной сферы (далее – оператор);

3) осуществляют НОК с учетом информации, представленной операторами;

4) представляют в ИОГВ РТ, ОМС РТ результаты НОК, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций социальной сферы.

Составы общественных советов по проведению НОК соответствуют требованиям действующих нормативных правовых актов и включают представителей:

1) общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан;

2) общественных организаций, созданных в целях защиты прав и законных интересов обучающихся и (или) родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;

3) общественных объединений инвалидов;

4) общественных организаций ветеранов.

Информация о составе общественных советов по проведению НОК размещена на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (далее – официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты ИОГВ РТ и ОМС РТ).

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы осуществляются операторами в соответствии с перечнем организаций, определенных общественными советами при ИОГВ РТ, ОМС РТ.

Операторы ИОГВ РТ в 2019 году:

в сфере образования – автономная некоммерческая организация «Поволжская семейная академия «УМАЙ»;

в сфере культуры – общество с ограниченной ответственностью «АС-Холдинг»;

в сфере охраны здоровья – государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр»;

в сфере социального обслуживания – Региональная общественная организация Республики Татарстан «Под крылом семьи».

Суммарный объем финансовых средств, выделенных ИОГВ РТ на работу операторов, составил 241,99 тыс. рублей, из них в сфере культуры – 72 тыс. рублей, в сфере образования – 99,99 тыс. рублей, в сфере социального обслуживания – 70 тыс. рублей. В сфере охраны здоровья работа оператора осуществлялась в рамках государственного задания подведомственной организации, не оказывающей услуги населению.

Объем финансовых средств, выделенных ОМС РТ на работу операторов, в сфере культуры и образования варьировался от 2 тыс. рублей до 98,9 тыс. рублей. В 17 муниципальных образованиях операторы осуществляли работу на

безвозмездной основе или на общественных началах. Всего на работу операторов в муниципальных образованиях направлено 259,4 тыс. рублей.

Информация об операторах (наименование оператора, номер государственного (муниципального) контракта на проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы) размещена на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ.

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

В соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в отношении одной и той же организации НОК осуществляется общественными советами по проведению НОК не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года. В Республике Татарстан к концу 2020 года все организации социальной сферы будут охвачены НОК.

НОК в государственных, муниципальных организациях социального обслуживания, здравоохранения, образования и культуры Республики Татарстан проводилась по показателям, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 года № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 апреля 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

В 2019 году в Республике Татарстан НОК осуществлена общественными советами по проведению НОК при ИОГВ РТ в отношении 177 организаций социальной сферы (более 30 % организаций данной сферы, подлежащих НОК), из них 12 организаций культуры (28 %), 70 медицинских организаций (36,8 %), 44 образовательные организации (20 %), 51 организация социального обслуживания

(37 %). Суммарный охват государственных организаций НОК в 2018–2019 годах составил более 70 %.

Охват муниципальных организаций социальной сферы НОК в 2019 году составил 1 138 организаций (34,4 % организаций, подлежащих НОК), из них 141 организация культуры (56,2 %), 997 образовательных организаций (30,2 %). Суммарный охват муниципальных организаций социальной сферы НОК в 2018–2019 годах составил 68,4 %.

Планируемый охват НОК государственных организаций в 2020 году составит около 30 % от их общего количества, в том числе организаций культуры – 32,5 %, медицинских организаций – 36,2 %, образовательных организаций – 28,4 %, организаций социального обслуживания – 37 %.

Охват НОК муниципальных организаций в сфере культуры и образования в 2020 году планируется на уровне не менее 35 % от их общего количества.

Результаты НОК организациями социальной сферы, осуществленной общественными советами по проведению НОК при ИОГВ РТ, составили в среднем:

при максимальном значении, равном 100: в сфере культуры – 78,7 балла, охраны здоровья – 88,8 балла, социального обслуживания – 95,12 балла;

при максимальном значении, равном 100: в сфере образования – 96,36 балла.

Результаты НОК организациями социальной сферы, осуществленной общественными советами по проведению НОК при ОМС РТ, при максимальном значении, равном 100, составили в среднем: в сфере культуры – 77,3 балла, в сфере образования – 69,5 балла.

Наибольшее количество баллов по результатам НОК набрали:

в сфере культуры (максимальное значение 100 баллов):

98,62 балла – муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Казани «Культурный центр «Московский»;

97,0 балла – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (районный Дом культуры) Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан;

96,0 балла – государственное бюджетное учреждение «Татарский государственный Академический театр имени Галиасгара Камала»;

95,6 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан;

95,0 балла – государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Казанский государственный цирк»;

94,0 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Государственный Большой концертный зал имени Салиха Сайдашева»;

93,0 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Болгарский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»;

84,0 балла – государственное бюджетное учреждение Татарский государственный театр кукол «Әкият»;

83,0 балла – государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Буинский государственный драматический театр»;

в сфере охраны здоровья (максимальное значение 100 баллов):

96,38 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Арская центральная районная больница»;

95,74 балла – общество с ограниченной ответственностью «Клиника диализа»;

95,38 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 2»;

95,24 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Базарно-Матакская центральная районная больница Алькеевского муниципального района»;

95,12 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1»;

в сфере образования (максимальное значение 100 баллов):

100 баллов – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Радуга» Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида «Буратино» Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Солнышко» Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан, муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3» г. Мензелинска Республики Татарстан, муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1» г. Мензелинска Республики Татарстан, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 8 «Солнышко» Мензелинского муниципального района Республики Татарстан, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Берёзка» Мензелинского муниципального района Республики Татарстан, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 1 «Нефтяник» Мензелинского муниципального района Республики Татарстан, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 11 «Шатлык» Мензелинского муниципального района Республики Татарстан;

98,4 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Высокогорская средняя общеобразовательная школа № 4 имени Г. Баруди Высокогорского муниципального района Республики Татарстан»;

97,8 балла – муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2» г. Нурлат Республики Татарстан, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 16 «Рябинка» с. Мамыково» Нурлатского муниципального района Республики Татарстан, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 12 «Буратино» общеразвивающего вида» г. Нурлат Республики Татарстан;

97,2 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Черемуховская средняя общеобразовательная школа Новошешминского муниципального района Республики Татарстан»;

96,36 балла – государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Чистопольский детский дом»;

95,94 балла – государственное автономное образовательное учреждение «Республиканский олимпиадный центр» Министерства образования и науки Республики Татарстан;

95,52 балла – государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Казанский государственный цирк» (детская цирковая школа);

94,68 балла – государственное казенное учреждение «Республиканская психолого-медико-педагогическая консультация»;

94,66 балла – государственное автономное образовательное учреждение «Лицей Иннополис»;

94,4 балла – государственное бюджетное учреждение «Центр содействия семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, подготовки и сопровождения замещающих семей г. Набережные Челны»;

в сфере социального обслуживания (максимальное значение 100 баллов):

99,3 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения в городском округе «город Казань»;

98,8 балла – автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования Центр лечебной педагогики «Чудо-Дети»;

98,6 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Эмет» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Высокогорском муниципальном районе»;

98,2 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Тетюшское сияние» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Тетюшском муниципальном районе»;

98,0 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радость» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Заинском муниципальном районе»;

97,5 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Шафкатъ» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Тукаевском муниципальном районе», государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Наз» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Балтасинском муниципальном районе»;

97,3 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Золотая осень» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Лаишевском муниципальном районе»;

96,9 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток-



Башлангыч» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Лениногорском муниципальном районе»;

96,8 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Центр милосердия» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Арском муниципальном районе»;

96,6 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в городском округе «город Набережные Челны»;

96,5 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Бугульминском муниципальном районе»;

96,4 балла – местная общественная организация помощи детям «Центр диагностики и консультирования «Поиск» города Казани;

96,3 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Опека» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Альметьевском муниципальном районе», автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Наз» («Ласка»).

Наименьшее количество баллов по результатам НОК набрали:

в сфере культуры (максимальное значение 100 баллов):

73,0 балла – государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Атнинский татарский государственный драматический театр имени Габдуллы Тукая»;

68,0 балла – государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Мензелинский государственный татарский драматический театр имени Сабира Амутбаева», государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Альметьевский татарский государственный драматический театр»;

67,0 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Казанский академический русский Большой драматический театр имени В.И. Качалова»;

62,0 балла – государственное бюджетное учреждение «Татарский академический государственный театр оперы и балета имени Мусы Джалиля»;

61,0 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Татарская государственная филармония имени Габдуллы Тукая»;

50,56 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей Верхнеуслонского муниципального района»;

35,0 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Концертно-творческий центр города Нижнекамска»;

20,72 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Верхнеяхшеевский сельский дом культуры»;

в сфере охраны здоровья (максимальное значение 100 баллов):

74,8 балла – общество с ограниченной ответственностью «Медстом»;

73,32 балла – общество с ограниченной ответственностью «Бугульминская стоматологическая поликлиника»;

72,18 балла – общество с ограниченной ответственностью Центр медицинских технологий «Эллада»;

64,14 балла – общество с ограниченной ответственностью «БАХИС»;  
в сфере образования (максимальное значение 100 баллов):

74,30 балла – государственное бюджетное учреждение дополнительного образования «Республиканский центр внешкольной работы»;

64,0 балла – государственное казенное образовательное учреждение «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа № 36»;

60,44 балла – государственное казенное учреждение «Республиканский центр усыновления, опеки и попечительства»;

52,16 балла – государственное бюджетное учреждение «Республиканский центр мониторинга качества образования»;

39,7 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Улыбка» п.г.т. Тенишево» Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан;

37,62 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа № 1 г. Лениногорска» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан;

29,76 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Адельшинский детский сад» Чистопольского муниципального района Республики Татарстан;

24,80 балла – государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Мензелинская кадетская школа-интернат имени Героя Советского Союза генерал-полковника Василия Николаевича Гордова»;

в сфере социального обслуживания (максимальное значение 100 баллов):

90,6 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Гармония» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Ютазинском муниципальном районе»;

90,3 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Забота» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Новошешминском муниципальном районе»;

84,87 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации инвалидов «Ак-Чишма»;

83,5 балла – автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Салават купере» («Радуга»);

71,78 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан «Алый парус» в Лениногорском муниципальном районе»;

70,72 балла – государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Березка» в Алькеевском муниципальном районе».

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

Основные результаты НОК, представленные общественными советами по проведению НОК, размещены на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ.

В 2019 году по результатам работы общественных советов по проведению НОК организации социальной сферы в целом получили положительную оценку качества условий оказания услуг.

При помощи анкетирования и социологических опросов изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы. Общее количество респондентов, участвовавших в анкетировании и социологических опросах, в 2019 году составило 127 063 человека.

В качестве основных недостатков, выявленных в ходе проведения НОК, респондентами отмечено:

1) в сфере культуры:

неактуальная и неполная информация об организациях культуры на общедоступных информационных ресурсах;

отсутствие условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам;

2) в сфере охраны здоровья:

несоответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами (отсутствует информация о бесплатной медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о сроках ожидания и маршрутизации пациентов при ее оказании, о медицинских работниках, об уровне их образования и квалификации, о проведении НОК, о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг (тарифы, образец договора и т.д.), о графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг);

не в полной мере созданы условия для лиц с ограниченными возможностями здоровья (отсутствие стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудованных пандусами входных групп, адаптированных лифтов для инвалидов, дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению, альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению и т.д.);

отсутствие информации об ИОГВ РТ в сфере здравоохранения, графика приема граждан руководителем медицинской организации с указанием телефона, контактные телефоны территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан и т.д.;

3) в сфере образования:

неполная информация об образовательной организации, ее деятельности в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

не созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам на

должном уровне;

техническое состояние образовательных организаций требует проведения ремонтных работ;

4) в сфере социального обслуживания:

не в полном объеме в помещениях организаций имеются видео-, аудио-информаторы для лиц с нарушением слуха, зрения;

частично отсутствуют кулеры с питьевой водой;

рядом с организациями, находящимися в городах, особенно в городском округе «город Казань», зачастую отсутствует парковка как для посетителей, так и инвалидов, при этом работают эвакуаторы;

недостаточное количество групповых занятий со специалистами отделений социальной помощи семье и детям в первой половине дня.

По результатам НОК общественными советами по проведению независимой оценки качества предложено:

1) по организациям в сфере культуры:

привести наполнение официальных сайтов и информационных стендов организаций культуры в соответствии с требованиями законодательства, в том числе с соблюдением Закона Республики Татарстан от 8 июля 1992 года № 1560-ХП «О государственных языках Республики Татарстан и других языках в Республике Татарстан»;

устранить недостатки в части обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, а именно:

предусмотреть приобретение сменных кресел-колясок;

обеспечить наличие аудио- и видеоинформаторов, световых табло, контрастной разметки, тактильной плитки и других средств для лиц с сенсорными нарушениями;

обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), а также получения услуг в дистанционном режиме (виртуальные театральные и концертные залы, экскурсии, лекции, вебинары и т.д.);

2) по организациям в сфере охраны здоровья:

провести селекторное совещание с руководителями медицинских организаций о необходимости обеспечения размещения на информационных стендах информации, регламентированной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обеспечить проверку наличия информации на информационных стендах, официальных сайтах медицинских организаций при проведении плановых и внеплановых выездных проверок;

принять меры по обеспечению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

3) по организациям в сфере образования:

обеспечить полноту и актуальность информации, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

продолжить реализацию мероприятий, направленных на укрепление материально-технической базы;

продолжить работу по улучшению условий оказания услуг, а также обеспечению открытости деятельности образовательных организаций;

продолжить работу по изучению мнения получателей услуг по каждой организации путем проведения опросов;

обратить особое внимание на доступность услуг для инвалидов;

4) по организациям в сфере социального обслуживания:

предусмотреть разграничение зон ответственности и полномочий между комплексными центрами социального обслуживания населения, Министерством здравоохранения Республики Татарстан, Министерством труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, органами опеки;

продолжить работу по реализации программы «Доступная среда»;

продолжить работу по повышению удобства пользования электронными сервисами, особенно среди пожилого населения, по обучению пожилых граждан;

расширить кружковую работу для детей;

загружать документы на официальных сайтах высокого качества для лучшего просмотра в режиме «для слабовидящих»;

организовывать повышение квалификации руководителей и специалистов;

осуществлять применение инновационных (современных) технологий при оказании социальных услуг;

проводить занятия, тренинги по психологической разгрузке для сотрудников комплексных центров социального обслуживания населения с учетом специфики их работы;

размещать анонсы предстоящих мероприятий для семей и пожилых людей на главной странице официального сайта организации.

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

По результатам НОК в соответствии с рекомендациями общественных советов по проведению НОК ИОГВ РТ, ОМС РТ утверждены планы, в которых предусмотрены конкретные мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе оценки. Планы размещены на официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ и официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Планами предусмотрено проведение ремонтных работ, организационных мероприятий для обеспечения комфортных условий оказания услуг, условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, повышение квалификации работников организаций социальной сферы, внедрение технологий работы с пожилыми гражданами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, иные мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, осуществляется путем назначения ответственных лиц за размещение информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Татарстан на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), в том числе за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за

организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах, за проведение контрольных мероприятий в рамках ведомственного контроля, в том числе с включением в составы рабочих групп членов общественных советов по проведению НОК.

С целью осуществления контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, и принятых решений на совещаниях, проводимых ИОГВ РТ, ОМС РТ, заслушивались руководители учреждений, прошедших процедуру НОК в 2018 году.

По результатам рассмотрения итогов НОК учредителями оцениваемых государственных и муниципальных организаций принимаются такие решения, как премирование, применение мер стимулирующего характера в отношении руководителей организаций с учетом результатов НОК и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки, с включением данного условия в трудовые договоры руководителей организаций, поощрение благодарственными письмами руководителей и трудовых коллективов организаций, применение мер организационно-распорядительного характера, смена руководящего состава. Решения о поощрении организаций с высоким рейтингом и применении мер к организациям с низким рейтингом планируется также принимать по завершении полного цикла проведения НОК.

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

В рамках реализации НОК в Республике Татарстан ведется соответствующая информационно-разъяснительная работа среди населения:

утверждаются планы мероприятий по информированию населения, представителей общественности и профессионального сообщества о НОК;

на официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ потребителям услуг предоставлена возможность выразить свое мнение, оставить отзыв о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, в организациях социального обслуживания установлены почтовые ящики для отзывов и предложений;

в муниципальных образованиях республики организованы встречи с представителями общественных организаций (ветеранов, инвалидов и др.) с целью вовлечения граждан в проведение НОК и активного выражения мнений о качестве оказываемых организациями социальной сферы услуг;

вопросы НОК рассматриваются на заседаниях коллегий ИОГВ РТ, совещаниях, брифингах с участием представителей общественных организаций Республики Татарстан и средств массовой информации;

на официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ, организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещены ссылки на официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и интерактивные формы анкет для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы;

информирование граждан о мерах, принятых во исполнение плана недостатков, осуществлялось на сходах граждан, в ходе родительских, общих собраний в образовательных организациях;

на официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ размещены сведения

о проводимой работе по устранению выявленных в результате НОК недостатков и информированию граждан о принятых мерах.

Реализация процесса НОК в Республике Татарстан направлена на повышение качества работы организаций социальной сферы, создание условий для активизации общественных организаций и профессиональных сообществ в проведении данной работы, а также является одной из форм общественного контроля.

В 2020 году будет продолжена работа по обеспечению необходимых условий для проведения НОК организациями социальной сферы с участием общественных организаций, а также по проведению информационно-разъяснительной работы среди населения о НОК и об участии в ней самих граждан – потребителей услуг через средства массовой информации и социальные сети.

Президент  
Республики Татарстан

Р.Н. Минниханов