

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 2021 года и принимаемых
мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций

г. Казань

2022 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 10
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 октября 2013 года № 793 «О мерах по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными организациями»;

3) постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 7 ноября 2018 года № 983 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Кабинета Министров Республики Татарстан»;

4) распоряжение Кабинета Министров Республики Татарстан от 14 декабря 2020 года № 2742-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 2024 года.

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – 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 Республики Татарстан (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, осуществляющими 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru (далее – официальный сайт www.bus.gov.ru), официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ (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 определяются ИОГВ РТ и ОМС РТ в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». Требования к техническому заданию формируются совместно с общественными советами по проведению НОК.

Операторы ИОГВ РТ в 2021 году:

в сфере образования – автономная некоммерческая организация «Поволжская семейная академия «УМАЙ» (г. Казань);

в сфере культуры – общество с ограниченной ответственностью ИЦ «Нови» (Орловская область, г. Орел);

в сфере охраны здоровья – государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр» (г. Казань);

в сфере социального обслуживания – общество с ограниченной ответственностью «АС-Холдинг» (г. Москва).

Суммарный объем финансовых средств, выделенных ИОГВ РТ на работу операторов, составил 201,83 тыс. рублей, из них в сфере культуры – 8,0 тыс. рублей, в сфере образования – 99,99 тыс. рублей, в сфере социального обслуживания – 43,85 тыс. рублей, в сфере здравоохранения – 49,99 тыс. рублей.

Объем финансовых средств, выделенных ОМС РТ на работу операторов, в сфере культуры и образования варьировался от 1 тыс. рублей до 45,2 тыс. рублей.

В 16 муниципальных образованиях операторы осуществляли работу на безвозмездной основе или на общественных началах. Всего на работу операторов в муниципальных образованиях направлено 230,38 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, 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 2023 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 просвещения Российской Федерации от 13 марта 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 2021 году в Республике Татарстан НОК осуществлена общественными советами по проведению НОК при ИОГВ РТ в отношении 198 организаций социальной сферы (более 30 % организаций, подлежащих НОК с 2021 по 2023 год), из них 16 организаций культуры (38,0 %), 60 медицинских организаций (28,3%),

77 образовательных организаций (39,7 %), 45 организаций социального обслуживания (32,0 %).

Охват муниципальных организаций социальной сферы НОК в 2021 году составил 1263 организации (36,5 % организаций, подлежащих НОК с 2021 по 2023 год), из них 137 организаций культуры (53,1 %), 1126 образовательных организаций (35,1 %).

Планируемый охват НОК государственных организаций в 2022 году составит более 30 % от их общего количества, в том числе организаций культуры – 42,0 %, медицинских организаций – 28,3 %, образовательных организаций – 34,6 %, организаций социального обслуживания – 38,0 %.

Охват НОК муниципальных организаций в сфере культуры и образования в 2022 году планируется на уровне 30 % от их общего количества.

Результаты НОК оказания услуг организациями социальной сферы, осуществленной общественными советами по проведению НОК при ИОГВ РТ, при максимальном значении, равном 100, составили в среднем: в сфере культуры – 88,9 балла, в сфере охраны здоровья – 94,3 балла, социального обслуживания – 97,0 балла, образования – 89,4 балла.

Результаты НОК оказания услуг организациями социальной сферы, осуществленной общественными советами по проведению НОК при ОМС РТ, при максимальном значении, равном 100, составили в среднем: в сфере культуры – 82,9 балла; в сфере образования – 81,0 балла.

Наибольшее количество баллов по результатам НОК набрали:

в сфере культуры (максимальное значение 100 баллов):

100,0 баллов – муниципальное автономное учреждение культуры города Набережные Челны «Историко-краеведческий музей»; муниципальное бюджетное учреждение «Набережночелнинская картинная галерея»; автономное муниципальное учреждение «Культурный центр Чистай»; муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан;

99,7 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан;

99,4 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Дрожжановского муниципального района Республики Татарстан»;

97,3 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Азнакаевский краеведческий музей» Азнакаевского муниципального района;

97,0 баллов – муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей Пестречинского муниципального района»;

96,0 баллов – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Национальная библиотека Республики Татарстан»;

95,9 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Елабужский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»;

95,5 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Мемориальный музей

Ризаэддина Фахреддина»);

95,0 баллов – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» (районный Дом культуры) Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан;

93,1 балла – государственное бюджетное учреждение «Государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник «Казанский Кремль»;

92,6 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Болгарский государственный историко-архитектурный музей-заповедник»;

92,1 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Республиканская специальная библиотека для слепых и слабовидящих»; в сфере охраны здоровья (максимальное значение 100 баллов):

99,8 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканская клиническая офтальмологическая больница Министерства здравоохранения Республики Татарстан имени профессора Е.В. Адамюка», государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 2» г. Казани;

99,6 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканский клинический онкологический диспансер Министерства здравоохранения Республики Татарстан имени профессора М.З. Сигала»;

99,4 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Межрегиональный клинико-диагностический центр»;

99,2 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Альметьевская детская городская больница с перинатальным центром», государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 16» г. Казани;

99,0 баллов – государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника № 1» (г. Набережные Челны);

98,7 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 7» г. Казани, государственное автономное учреждение здравоохранения «Камский детский медицинский центр» (г. Набережные Челны);

98,4 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 18» г. Казани;

в сфере образования (максимальное значение 100 баллов):

100,0 баллов – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Лейсан» Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан; муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Теремок» общеразвивающего вида» Заинского муниципального района Республики Татарстан; муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Набережные Челны «Детско-юношеский центр № 14»;

99,4 балла – муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Тумутукская детская музыкальная школа»

Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан;

99,0 баллов – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Набережночелнинский педагогический колледж»;

97,82 балла – государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Чистопольский детский дом»;

97,56 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Набережночелнинский технологический техникум»;

96,9 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ивушка» жилого комплекса «Усадьба Царево» с. Новое Шигалево Пестречинского муниципального района Республики Татарстан;

96,8 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Черемуховская средняя общеобразовательная школа Новошешминского муниципального района Республики Татарстан»;

96,7 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Апастовская средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов» Апастовского муниципального района Республики Татарстан;

96,6 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад деревни Асан-Елга» Кукморского муниципального района Республики Татарстан;

96,4 балла – муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 20 общеразвивающего вида «Мозаика» Чистопольского муниципального района Республики Татарстан;

96,0 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 6 города Агрыз Агрызского муниципального района Республики Татарстан»;

95,6 балла – муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 17» г. Альметьевска Республики Татарстан;

95,7 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7» Менделеевского муниципального района Республики Татарстан;

95,28 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Нижекамский педагогический колледж»;

95,22 балла – государственное автономное общеобразовательное учреждение «Лицей Иннополис»;

95,14 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Муслюмовский политехнический техникум»;

95,1 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Сабинский детский сад общеразвивающего вида № 5 «Бэлэкэч» п.г.т. Богатые Сабы Сабинского муниципального района Республики Татарстан»;

в сфере социального обслуживания (максимальное значение 100 баллов):

100 баллов – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Зеленодольский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»; государственное автономное учреждение

социального обслуживания «Казанский дом-интернат, предназначенный для граждан, имеющих психические расстройства»; государственное автономное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан «Исток Надежды» в Арском муниципальном районе»; государственное автономное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан «Радость» («Шатлык») в Бавлинском муниципальном районе»; государственное автономное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Возрождение» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Бугульминском муниципальном районе»; государственное автономное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации инвалидов «Изгелек» (г. Набережные Челны); государственное автономное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации инвалидов «Восхождение» (г. Казань); муниципальное автономное учреждение города Набережные Челны «Пансионат для ветеранов труда»; автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Шатлык» («Радость») (Заинский муниципальный район).

Наименьшее количество баллов по результатам НОК набрали:

в сфере культуры:

83,6 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Чистопольский государственный историко-архитектурный и литературный музей-заповедник»;

83,3 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Музей имени Галии Кайбицкой»;

64,0 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная система культурно-досуговых учреждений Чистопольского муниципального района РТ»;

62,9 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Центр по культурно-досуговому обслуживанию населения Кайбицкого муниципального района»;

56,1 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Рыбно-Слободский краеведческий музей» Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан;

54,0 балла – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории и культурного наследия Агрызского муниципального района Республики Татарстан»;

в сфере охраны здоровья:

88,8 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 20» г. Казани;

88,6 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 8» г. Казани;

87,7 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 2» г. Казани;

86,8 балла – государственное автономное учреждение здравоохранения

«Детская городская клиническая больница № 7» г. Казани;

в сфере образования:

81,06 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Арский агропромышленный профессиональный колледж»;

79,48 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Сармановский аграрный колледж»;

71,88 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Апастовский аграрный колледж»;

60,6 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Каркалинский детский сад» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан;

57,3 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Староильмовская начальная школа-детский сад» Дрожжановского муниципального района Республики Татарстан;

57,0 баллов – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Тат.Шуранская основная общеобразовательная школа» Муслимовского муниципального района Республики Татарстан;

54,9 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 3 «Солнышко» поселка городского типа Актюбинский Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан;

54,8 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Новоалимовский детский сад» Актанышского муниципального района Республики Татарстан;

54,5 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Поисевский детский сад» Актанышского муниципального района;

51,5 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Арский детский сад № 10» Арского муниципального района Республики Татарстан;

36,9 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Шеморбашская основная общеобразовательная школа» Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан;

в сфере социального обслуживания:

90,8 балла – государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Тургай» в Мензелинском муниципальном районе»;

90,4 балла – государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Забота» в Алексеевском муниципальном районе»;

государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Шатлык» в Пестречинском муниципальном районе»;

89,2 балла – государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Гнездышко» в Зеленодольском 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 и официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ.

В 2021 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 2021 году составило более 235,0 тыс. человек.

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 – официальных сайтах организаций, информационных стендах;

отсутствие условий для беспрепятственного доступа для лиц с ограниченными физическими возможностями к объектам;

2) в сфере охраны здоровья:

создание не в полной мере условий для лиц с ограниченными физическими возможностями (отсутствие стоянок для автотранспортных средств, оборудованных пандусом входных групп, адаптированных лифтов, дублирования звуковой и зрительной информации, альтернативной версии официального сайта);

отсутствие информации о Министерстве здравоохранения Республики Татарстан, графика приема граждан руководителем медицинской организации с указанием телефона, контактных телефонов Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан), Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан;

3) в сфере образования:

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

не обеспечены на должном уровне условия для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными физическими возможностями к объектам;

4) в сфере социального обслуживания:

отсутствие условий доступности, позволяющих лицам с ограниченными физическими возможностями получать услуги наравне с другими, в том числе дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля;

отсутствие оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для лиц с ограниченными физическими возможностями, выделенных стоянок для автотранспортных средств, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организациях социального обслуживания.

По результатам НОК общественными советами по проведению НОК предложено:

1) по организациям в сфере культуры:

привести наполнение официальных сайтов и информационных стендов организаций в соответствие требованиям законодательства;

оборудовать помещения организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для лиц с ограниченными физическими возможностями (специальные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения);

обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие лицам с ограниченными физическими возможностями получать услуги наравне с другими (дублировать звуковую и зрительную информацию, дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставлять услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

обеспечить создание альтернативной версии официальных сайтов организаций для лиц с ограниченными физическими возможностями по зрению;

обеспечить сопровождение лиц с ограниченными физическими возможностями в помещениях организаций работниками, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);

рассмотреть возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;

2) по организациям в сфере охраны здоровья:

провести селекторное совещание с руководителями медицинских организаций о необходимости обеспечить размещение 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 физическими возможностями;

3) по организациям в сфере образования:

оборудовать помещения образовательных организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для лиц с ограниченными физическими возможностями;

обеспечить в образовательных организациях условия доступности, позволяющие лицам с ограниченными физическими возможностями получать услуги наравне с другими;

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

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

4) по организациям в сфере социального обслуживания:

продолжить совершенствование условий доступности, позволяющие лицам с ограниченными физическими возможностями получать услуги наравне с другими (дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей

табличками с использованием рельефно-точеного шрифта Брайля);

обеспечить реализацию мероприятий по созданию доступной среды для получателей социальных услуг, включая наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств лиц с ограниченными физическими возможностями, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

обеспечить возможность приглашения сурдо- или тифлосурдопереводчика (при необходимости);

организовывать повышение квалификации руководителей и специалистов;

увеличить количество клубной, кружковой деятельности с учетом современных тенденций (направлений) развития детей и молодежи.

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 независимой оценки качества 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.

Планами предусмотрено проведение ремонтных работ, организационных мероприятий для обеспечения комфортных условий оказания услуг, условий доступности, позволяющих лицам с ограниченными физическими возможностями 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 оказаний 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 НОК организациями социального обслуживания Республики Татарстан на официальном сайте 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; проведения 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 предыдущий период.

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, применение мер организационно-распорядительного характера, приостановление деятельности организации.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

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

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

на официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ, организаций, Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан 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 с целью вовлечения граждан в проведение НОК и активного выражения мнений о качестве условий услуг, оказываемых организациями социальной сферы;

вопросы НОК рассматриваются на заседаниях коллегий ИОГВ РТ, совещаниях, брифингах, конференциях с участием представителей некоммерческих организаций, общественных организаций Республики Татарстан и средств массовой информации, в ходе проведения публичных встреч с населением;

на официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ, организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещены ссылки на официальный сайт 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 2022 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.