

**Обязательный публичный отчет  
Богомаза Александра Васильевича Губернатора Брянской области  
о результатах независимой оценки качества условий оказания  
услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,  
образования, социального обслуживания, которые расположены  
на территории Брянской области  
с 01.01.2018 г. по 31.12.2018 г.**

1. Нормативные правовые акты Брянской 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):

| п/п | Вид нормативного правового акта                       | Наименование   | Реквизиты                        |
|-----|---|--|----------------------------------|
| 1   | Постановление<br>Правительства<br>Брянской<br>области | «Об определении уполномоченных исполнительных органов государственной власти Брянской области по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта на территории Брянской области» | от 11 марта 2016 года<br>№ 145-п |
| 2   | Постановление<br>Правительства<br>Брянской<br>области | "О внесении изменения в постановление Правительства Брянской области от 11 марта 2016 года № 145-п"  | от 16 мая 2016 года № 256-п      |

2. Информация об общественных советах по проведению независимой оценки качества:

Основными задачами общественных советов по проведению независимой оценки качества являются:

- 1) проведение независимой оценки качества;
- 2) подготовка предложений по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы;
- 3) повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Для решения возложенных задач общественные советы по проведению независимой оценки качества:

- 1) определяют перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества;
- 2) участвуют в рассмотрении проектов документов о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых органами исполнительной власти Брянской области с организациями, которые осуществляют сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – организации-операторы);
- 3) осуществляют независимую оценку качества с учетом информации, представленной организациями-операторами;
- 4) представляют в органы исполнительной власти Брянской области социальной сферы результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества деятельности организации социальной сферы.

Составы общественных советов по проведению независимой оценки качества соответствуют требованиям действующих нормативно-правовых актов и включают в себя 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 составах общественных советов по проведению независимой оценки качества размещена на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru (далее – сайт bus.gov.ru), официальных сайтах органов исполнительной власти Брянской области социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### Составы общественных советов

| Социальная сфера | Наименование общественного совета   | Информация о составе общественного совета (общественных советов)  |
|------------------|---|---|
| Сфера культуры   | Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Брянской области | 1. Иванова Светлана Евгеньевна, председатель общественного объединения любителей музыки<br>2. Сергушина Лариса Анатольевна, художественный руководитель народного фольклорного ансамбля «Макоша», лауреат премии Правительства Российской Федерации «Душа России» |

|                       |  |   |
|-----------------------|--|---|
|                       |  | <p>3. Амбарцумян Эдуард Борисович, заслуженный артист Российской Федерации, член армянского землячества Брянской области</p> <p>4. Гамидова Маржанат Магамедгаджиевна, народный мастер Российской Федерации</p> <p>5. Зиновкина Татьяна Николаевна, заслуженный работник культуры Российской Федерации</p> <p>6. Зубова Елена Михайловна, председатель Брянского отделения Всероссийского общества по охране памятников истории и культуры</p> <p>7. Решетнев Михаил Сергеевич, председатель Брянской организации Всероссийской творческой общественной организации «Союз художников России», заслуженный художник Российской Федерации</p> <p>8. Исаева Наталья Анатольевна, заслуженная артистка Российской Федерации, член Союза театральных деятелей</p> <p>9. Сорочкин Владимир Евгеньевич - председатель Брянской областной общественной писательской организации Союза писателей России</p> <p>10. Хохлова Ольга Евгеньевна - руководитель народного ансамбля танца «Калинка», г. Новозыбков</p> |
| Сфера охраны здоровья | Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при департаменте здравоохранения Брянской области | <p>1. Карпенко Екатерина Викторовна, член Совета общественных организаций по защите прав пациентов при департаменте здравоохранения Брянской области; кандидат социологических наук</p> <p>2. Зайцева Елена Владимировна, декан естественно-географического факультета, доктор биологических наук, профессор кафедры биологии Брянского государственного университета имени академика И. Г. Петровского, академик МАНЭБ</p> <p>3. Шульга Тамара Петровна, директор Центра ПК и ППК Брянского филиала РАНХиГС, член Совета ветеранов г. Брянска</p> <p>4. Цыганкова Ирина Николаевна, директор благотворительного фонда помощи детям с онкогематологическими и иными тяжелыми заболеваниями «Ванечка»</p> <p>5. Чепиницкая Марина Егоровна, председатель правления</p>   |

|                                |   |  |
|--------------------------------|---|--|
|                                |   | Брянской региональной общественной организации помощи инвалидам «Поверь в себя»  |
| Сфера образования              | Общественный совет по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Брянской области, осуществляющих образовательную деятельность                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бурмин Евгений Владимирович, председатель Брянского отделения «Всероссийское общество глухих»</li> <li>2. Голубева Анна Ивановна, председатель областной организации профсоюза работников народного образования и науки</li> <li>3. Геращенко Владимир Семенович, член общественной палаты Брянской области</li> <li>4. Белова Ирина Викторовна, ветеран педагогического труда, пенсионер</li> <li>5. Белин Вячеслав Романович, заместитель председателя Брянской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»</li> </ol>  |
| Сфера социального обслуживания | Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при департаменте семьи, социальной и демографической политики Брянской области | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Белин Вячеслав Романович, заместитель председателя Брянской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»</li> <li>2. Ильичева Наталья Александровна, член президиума БРО ООО «Национальная родительская ассоциация»</li> <li>3. Пискунов Николай Сергеевич, председатель Брянской региональной общественной организации «Физкультурно-спортивный клуб инвалидов «Пересвет»</li> <li>4. Покора Николай Михайлович, член БРО ветеранов «БОЕВОЕ БРАТСТВО»</li> <li>5. Половинкин Дмитрий Юрьевич, руководитель некоммерческого партнёрства «Стрелковый клуб «Пересвет»</li> </ol> |

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

| Социальная сфера               | Наименование оператора  | Номер государственного контракта (государственных контрактов) на проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы (при наличии) | Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, по отраслям социальной сферы (руб.) |
|--------------------------------|---|--|---|
| Сфера культуры                 | Общероссийская общественно-государственная просветительская организация Российское общество «Знание» в Брянской области | Договор от 20 августа 2018 года №140   | 99900   |
| Сфера охраны здоровья          | Общероссийская общественно-государственная просветительская организация Российское общество «Знание» в Брянской области | Договор от 17 августа 2018 года № 3  | 35364   |
| Сфера образования              | Общероссийская общественно-государственная просветительская организация Российское общество «Знание» в Брянской области | Договор от 6 февраля 2018 года № 1<br>Договор от 6 февраля 2018 года № 2   | 35650<br>80000  |
| Сфера социального обслуживания | Общероссийская общественно-государственная просветительская организация Российское общество «Знание» в Брянской области | Договор от 20 августа 2018 года № 4  | 37275   |

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

|  | Социальная сфера<br>Брянская область | Сфера культуры | Сфера охраны<br>здоровья | Сфера образования | Сфера социального<br>обслуживания |
|--|--------------------------------------|----------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Общее количество организаций, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде | 434                                  | 31             | 27                       | 356               | 20                                |

|   |              |   |  |  |  |
|---|--------------|---|--|--|--|
| Удельный вес организаций, в отношении которых в отчетном периоде проведена независимая оценка качества, от общего числа организаций, подлежащих независимой оценке качества (%) | 37,51        | 29,52   | 39,71  | 38,69  | 31,25  |
| Планируемый охват организаций независимой оценкой качества на 2019 год  | 448 (38,72%) | 35 (33,33%)   | 31 (43,66 %)   | 360 (39,13%)   | 22 (34,38%)  |
| Наименование организаций, набравших наибольшее количество баллов/количество баллов  |              | ГБУК «Брянская областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» (96,4 балла) | ГАУЗ "Брянский областной кардиологический диспансер" (95 баллов)       | МБОУ "Брянский городской лицей №1 имени А.С. Пушкина" (92,8 балла)                     | полустационарная форма обслуживания - ГАУ "Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района" (99,7 баллов); стационарная форма обслуживания - ГБУСО "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Озерный" (99,8 баллов) |
| Наименование организаций, набравших наименьшее количество баллов/количество баллов  |              | Центральная городская библиотека МБУК «ЦБС» г. Сельцо (82,5 балла)                      | ГАУЗ «Брянская городская стоматологическая поликлиника № 4» (73 балла) | МБОУ Добродеевская основная общеобразовательная школа Злынковского района (62,9 балла) | ГБУ "Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района" (92,56 балла)   |

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

| <b>Сфера культуры</b>  |  |
|--|--|
| Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом | <p>Большинство респондентов высоко оценивают качество предоставляемых услуг в учреждениях культуры. В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях сферы культуры не выявлено наличия каких-либо острых проблем. Зафиксировано, что получатели услуг в учреждениях зачастую высказывают мнение о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала.</p> <p>По критерию «Открытость и доступность информации об учреждении» респонденты в основном также дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих мероприятиях, выставках и экспозициях, пользуясь сайтами учреждений. В то же время во всех учреждениях информация, размещенная на сайте и внутри помещения, не соответствует установленным нормативам.</p> <p>По критерию «Комфортность и доступность получения услуг» большинство опрошенных отметили комфортную обстановку в учреждениях, их устраивает режим работы, в т.ч. и в выходные дни, но отмечают, что во время проведения массовых мероприятий бывает недостаточно мест в залах для сидения, нет дополнительных услуг (мест для питания).</p> <p>По критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждений культуры.</p> <p>По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все учреждения набрали высокие баллы, что говорит о высоком уровне качества оказания услуг учреждениями культуры региона.</p> |
| Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах     | 13581 человек  |
| Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки                 | - в большей части учреждений, по мнению получателей услуг, необходим ремонт зданий и помещений, в которых они размещаются;   |

|  |   |
|--|---|
| качества   | - не во всех учреждениях полностью созданы условия доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья   |
| Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- привести количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации к количеству, установленному нормативными правовыми актами;</li> <li>- привести количество материалов, размещенных на официальном сайте организации к количеству, установленному нормативными правовыми актами;</li> <li>- своевременно актуализировать информацию размещенную на сайте и в помещениях организации, повысить ее эстетическую привлекательность;</li> <li>- дооснастить помещения (коридоры) комфортными местами для ожидания, обеспечить доступность питьевой воды для посетителей;</li> <li>- рекомендовано проведение лекций для работников, осуществляющих дистанционные формы взаимодействия, на тему «Этика в деятельности работника культуры»;</li> <li>- дооборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;</li> <li>- расширить перечень условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</li> </ul> |
| <b>Сфера охраны здоровья</b>   |   |
| Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом | <p>Общественный совет отмечает, что региональные медицинские организации планомерно повышают качество условий оказания услуг, в то же время обращая внимание на то, что только:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>85% пациентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинских организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия;</li> <li>91,3% пациентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью врачей, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;</li> <li>86,7% пациентов удовлетворены своевременностью предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту, датой госпитализации (диагностического исследования));</li> <li>86,7% пациентов удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией;</li> <li>89,8% информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;</li> </ul>     |



|  |  |
|--|--|
|  | 88,6% пациентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»  |
| Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах | 8807 человек (по стационарным условиям - 2332, по амбулаторным – 6475)   |
| Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- несоответствие информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах в помещении, официальных сайтах учреждений в сети "Интернет»), ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;</li> <li>- навигация внутри организаций не всегда понятна;</li> <li>- не везде созданы комфортные условия для предоставления услуг;</li> <li>- среднее время ожидания предоставления услуги всё ещё остаётся большим;</li> <li>- неполная доступность услуг для инвалидов;</li> <li>- не всегда высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации.</li> </ul>   |
| Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- привести в соответствие информацию о деятельности организации в соответствии с установленными нормативными правовыми актами содержанию и порядку (форме) на информационных стендах в помещениях и на официальных сайтах в сети "Интернет» учреждений;</li> <li>- пересмотреть навигацию внутри организации сделав её более понятной;</li> <li>- обратить внимание на создание более комфортных условий для предоставления услуг;</li> <li>- сократить среднее время ожидания предоставления услуги;</li> <li>- продолжить работу по повышению доступности услуг для инвалидов;</li> <li>- провести беседы с работниками, для повышения уровня удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при непосредственном обращении в организацию;</li> <li>- провести беседы с работниками, для повышения уровня удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия</li> </ul> |
|  |  |

## Сфера образования

Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом

Респондентами высоко оценена доброжелательность, компетентность работников организаций образования, большинство из обследованных образовательных учреждений готовы рекомендовать.

По данным оценки официальных сайтов учреждений на сайтах организаций наиболее полно представлена информация: режим работы, устав, публичный отчет, контакты, педагогический состав, а мало-доступной является информация о возможностях для участия в различных мероприятиях, олимпиадах, выставках. Типичными недостатками сайтов также являются отсутствие информации о дополнительных образовательных программах, сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, дублирование одной и той же информации на разных разделах сайта и несвоевременность её обновления.

Практически во всех организациях на должном уровне созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организовано питание обучающихся, достаточное материально-техническое обеспечение. В большинстве организаций дополнительного внимания требуют вопросы организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах

37409 человек

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества

- не всегда своевременно проводится актуализация информации на сайтах учреждений;
- ограниченное взаимодействие с внешней средой, местным сообществом по вопросам НОК;
- в помещениях учреждений размещено мало ссылок на сайт организации;
- в учреждениях созданы недостаточно комфортные условия для граждан с ОВЗ;
- несовершенная навигация внутри помещения учреждений;
- недостаточное количество кулеров с питьевой водой в учреждениях;
- наличие в учреждениях старой мебели в местах отдыха;
- не во всех туалетах учреждений имеются предметы личной гигиены;
- в учреждениях не изучается мнение получателей об условиях оказания услуг в мониторинговом режиме на бумажных носителях;
- со стороны отдельных работников допускаются случаи недоброжелательного и невежливого взаимодействия в процессе непосредственного осуществления образовательной деятельности;

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- со стороны отдельных работников допускаются случаи недоброжелательного (невежливого) взаимодействия при использовании дистанционных форм.</li> </ul>   |
| Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- привести количество материалов, размещенных на официальном сайте организации к количеству, установленному нормативными правовыми актами;</li> <li>- дооснастить помещения комфортными местами для ожидания в коридоре, обеспечить доступность питьевой воды для посетителей;</li> <li>- дооборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;</li> <li>- расширить перечень условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;</li> <li>- рекомендовано проведение лекций для работников, осуществляющих дистанционные формы взаимодействия, на тему «Этика в деятельности работника образования»;</li> <li>- рекомендовано проведение лекций для работников, осуществляющих непосредственное осуществление образовательной деятельности</li> </ul>  |
| <b>Сфера социального обслуживания</b>  |   |
| Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом | <p>Опрошенные респонденты высоко оценили доброжелательность, компетентность работников социальных организаций.</p> <p>Мониторинг сайтов учреждений показал прямое соответствие Интернет-страниц организаций социального обслуживания требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ, Приказа Минфина России от 16 июня 2016 года № 86н «О внесении изменений в приложения № 1 – 3 к приказу Министерства финансов Российской Федерации от 4 декабря 2014 года № 143н «Об утверждении форм отчетов о расходах и численности работников федеральных государственных органов, государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, избирательных комиссий муниципальных образований, а также Инструкции о порядке их составления и представления».</p> <p>100 % официальных сайтов организаций социального обслуживания имеют альтернативные версии для слабовидящих людей.</p> <p>При оценке информации на стендах в организациях социального обслуживания, выяснилось, что информация представлена полностью,</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>сотрудники учреждений при необходимости дают необходимые пояснения (этому стали свидетелями эксперты, посещавшие учреждения).</p> <p>Получатели услуг высоко оценили доступность информации о работе всех организаций социального обслуживания. В то же время часть потребителей услуг не смогли оценить такие способы взаимодействия, как Интернет, поскольку им сами не пользуются, в то же время те, кто пользуется интернетом, сказали о доступности, понятности и полноте представленной на сайте информации.</p> <p>Контрольные звонки и электронные письма в организации социального обслуживания осуществлялись в течение месяца. Во всех случаях ответы были результативные.</p>   |
| <p>Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах</p> | <p>1742 человек</p>  |
| <p>Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- уровень комфортности среды учреждений (условий предоставления услуг и доступности их получения) не в полной мере соответствует современным требованиям;</li> <li>- слабое развитие материальной базы учреждений социального обслуживания</li> </ul>   |
| <p>Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций</p>           | <p>Продолжить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>проведение работы, направленной на расширение спектра предлагаемых услуг и обеспечение широкого доступа к ним,</li> <li>разъяснительную работу среди населения по структуре самих услуг, условиям их получения, в т.ч. и в сети интернет на сайтах учреждений, а также наличия возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг как через интернет-приемную для официальных обращений в электронном виде, так и оценки работы учреждения на сайте Минтруда <a href="https://rosmintrud.ru/nsok/survey_citizens">https://rosmintrud.ru/nsok/survey_citizens</a>,</li> <li>своевременное размещение и актуализация информации на сайте <a href="http://bus.gov.ru">bus.gov.ru</a>, и информационных стендах учреждения, в соответствии с требованиями ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", а также более активное размещение информации о деятельности учреждения в СМИ, социальных сетях;</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>работу по улучшению предоставления социально-бытовых услуг внутри учреждений, обеспечению большего соответствия условий предоставления социальных услуг запросам получателей услуг (в т.ч. проведение косметического ремонта помещений, установка в помещениях навигационных карт, создание условий для хранения личных вещей получателей услуг, дополнительная закупка мебели и различного инвентаря (игрушек, одежды);</p> <p>проведение работы, направленной на оборудование и благоустройство территории организации с учетом требований доступности для инвалидов и других маломобильных получателей социальных услуг;</p> <p>- уйти от однотипности, шаблонности, формального подхода к построению официальных сайтов, сделать их более индивидуальными, отражающими специфику каждого конкретного учреждения. Рассмотреть возможность размещения на сайтах организации информации о социальных работниках. Исключить случаи небрежного размещения информации.</p> |
|--|---|

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

| <b>Департамент культуры Брянской области</b>   |   |
|--|---|
| Информация об утверждении руководителем отраслевого органа исполнительной власти планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях | во всех организациях разработаны планы по совершенствованию системы НОК и устранению недостатков  |
| Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений   | создана и работает система постоянного мониторинга системы НОК в организациях культуры Брянской области   |
| Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц   | руководителям лучших организаций объявлена благодарность директора департамента   |
| <b>Департамент здравоохранения Брянской области</b>  |   |
| Информация об утверждении руководителем отраслевого органа исполнительной власти или органов местного самоуправления планов по   | Приказ департамента здравоохранения Брянской области от 15 февраля 2019 года № 235 «Об утверждении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки |

|  |   |
|--|---|
| устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях  | качества в 2018 году»   |
| Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений   | В рамках проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях Брянской области  |
| Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц   | Поощрены главные врачи медицинских организаций:<br>ГАОУЗ «Брянский клинико-диагностический центр»;<br>ГАОУЗ «Брянская областная больница № 1»;<br>ГАОУЗ «Брянский областной центр охраны здоровья семьи и репродукции»;<br>ГАОУЗ «Областная стоматологическая поликлиника»;<br>ГБУЗ «Брянский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД»   |
| <b>Департамент образования и науки Брянской области</b>  |   |
| Информация об утверждении руководителем отраслевого органа исполнительной власти или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях | Приказ департамента образования и науки Брянской области от 29 марта 2019 года № 470/1 «Об утверждении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества в 2018 году»<br>По итогам независимой оценки качества в 2018 году для всех организаций сферы образования с учетом предложений общественного совета по независимой оценке качества сформированы и утверждены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2018 году. Реализация утвержденных планов по устранению недостатков осуществляется в рамках ведомственного контроля, путем проведения мониторинга выполнения указанных планов. Информация об исполнении планов по устранению недостатков рассматривается на заседаниях общественного совета по проведению независимой оценки качества. Планы по устранению недостатков и мониторинги их исполнения размещены на официальных сайтах организаций. |
| Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений   | В отношении организаций, имеющих наихудший рейтинговый показатель, усиливается контроль для обеспечения улучшения рейтинговых показателей, осуществляется мониторинг ситуации в целях обеспечения улучшения показателей результативности  |
| Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц   | В целях стимулирования руководителей организаций к повышению качества условий оказания услуг организациями проведена работа по внесению изменений в трудовые договоры с руководителями данных организаций в части:<br>включения в показатели эффективности работы руководителей организаций показателей, которые должны быть достигнуты по результатам независимой оценки качества, а также по результатам выполнения плана по устранению недостатков;  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>возложения на руководителя организации персональной ответственности по обеспечению выполнения утвержденного плана по устранению недостатков.</p> <p>В целях поощрения, организациям, набравшим наибольшее количество баллов по результатам независимой оценки качества направлены благодарственные письма департамента образования и науки Брянской области</p>  |
| <p><b>Департамент семьи, социальной и демографической политики Брянской области</b></p>   |   |
| <p>Информация об утверждении руководителем отраслевого органа исполнительной власти или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях</p> | <p>С учетом предложений общественного совета по независимой оценке качества, всеми организациями сферы социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества, были сформированы и утверждены директором ДССиДП Брянской области планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.</p> <p>Планы по устранению недостатков и мониторинги их исполнения размещены на официальных сайтах организаций, ДССиДП Брянской области, а также сайте о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (bus.gov.ru).</p>                                   |
| <p>Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений</p>   | <p>Реализация утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, организациями, имеющих наименьший рейтинговый показатель, осуществляется в рамках ведомственного контроля, путем проведения мониторинга выполнения в установленные сроки мероприятий указанных планов. Планы по устранению недостатков и мониторинги их исполнения размещены на официальных сайтах организаций.</p> <p>На заседаниях общественного совета заслушиваются руководители организаций, имеющих наименьший рейтинговый показатель, с отчетом о ходе работ по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.</p> |
| <p>Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц</p>   | <p>Руководители организаций, набравшие наибольшее количество баллов по итогам независимой оценки качества, получили денежные поощрения (премии) и, по ходатайству общественного совета, награждены почётными грамотами муниципальных органов власти по месту расположения организаций.</p> <p>В отношении руководителя организации, набравшей наименьшее количество баллов, принято решение не применять дисциплинарного взыскания в связи с тем, что в целом в ходе мониторинга работа организации по оценкам получателей получила высокие баллы.</p>  |

## 7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

| <b>Департамент культуры Брянской области</b>   |  |
|--|--|
| Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества  | информация о возможности и способах участия в НОК размещена на сайтах всех организаций культуры области, на сайтах горрайадминистраций, в помещениях учреждений  |
| 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 | информация о разделе «Независимая оценка» государственного сайта РФ с информацией о государственных муниципальных учреждениях bus.gov.ru размещена на сайтах всех организаций культуры области, на сайтах горрайадминистраций, в помещениях учреждений   |
| Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах   | во всех организациях культуры, вошедших в систему НОК в 2018 году, прошли публичные встречи-отчеты с населением  |
| <b>Департамент здравоохранения Брянской области</b>  |  |
| Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- публикация новостей на сайте «Здравоохранение Брянской области» (электронное периодическое издание);</li> <li>- оповещение населения с помощью ТВ и печатных средств массовой информации о проведении независимой оценке качества;</li> <li>- поддержание функционирования ссылки (<a href="http://anketa.rosminzdrav.ru/">http://anketa.rosminzdrav.ru/</a>) на интерактивную анкету на официальном сайте департамента здравоохранения Брянской области и государственных медицинских организаций;</li> <li>- размещение информационных блоков на стендах в медицинских организациях.</li> </ul> |
| 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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- публикация новостей на сайте «Здравоохранение Брянской области» (электронное периодическое издание);</li> <li>- оповещение населения с помощью ТВ и печатных средств массовой информации;</li> <li>- разработка информационного блока о сайте bus.gov.ru для информационных табло;</li> <li>- поддержание функционирования перекрестной ссылки bus.gov.ru на официальном сайте департамента здравоохранения Брянской области и государственных медицинских организаций;</li> </ul>  |



|  |  |
|--|--|
| <p>граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение ежемесячного мониторинга посещений гражданами сайта bus.gov.ru;</li> <li>- поддержание на официальном сайте департамента здравоохранения Брянской области и государственных медицинских организаций «новостных строк» о функционировании сайта bus.gov.ru;</li> <li>- поддержание функционирования перекрестной ссылки bus.gov.ru на страницах социальных сетей департамента здравоохранения Брянской области</li> </ul>   |
| <p>Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах</p>  | <p>Составлен план по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества в 2018 году.</p> <p>Информирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- публикация результатов независимой оценки и планов по устранению недостатков, выявленных в результате проведения независимой оценки и другой необходимой информации о проведении независимой оценки качества на сайте <a href="http://nsok.brkmed.ru/">http://nsok.brkmed.ru/</a>;</li> <li>- публикация новостей на сайте «Здравоохранение Брянской области» (электронное периодическое издание);</li> <li>- оповещение населения с помощью ТВ и печатных средств массовой информации о независимой оценке качества</li> </ul> |
| <p><b>Департамент образования и науки Брянской области</b></p>   |  |
| <p>Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества</p>   | <p>На сайте департамента образования и науки Брянской области размещен баннер с предложением оценить качество условий оказания услуг, а также предоставлена возможность оставить комментарий или обращение.</p> <p>Проводятся совместные мероприятия с представителями СМИ при выездных контрольных мероприятиях в организации с последующими выпусками, публикацией в газете «Брянская учительская газета».</p> <p>Директор департамента образования и науки Брянской области выступает на заседаниях общественного совета.</p> <p>Образовательные организации размещают информацию в социальных сетях</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</p> | <p><b>Региональный уровень:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- регулярное обновление официальных сайтов,</li> <li>- подготовка памяток родителям о возможностях сайта ГМУ,</li> <li>- привлечение СМИ (теле-радио-каналы), цикл статей в ГАУ «Редакция газеты «Брянская учительская газета» о работе сайта ГМУ, в районных СМИ.</li> </ul> <p><b>Муниципальный уровень:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использование перекрестных ссылок на информацию, расположенную на сайте ГМУ, издание</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы</p>   | <p>рекламной брошюры,<br/> - реализация мероприятий по популяризации ГМУ в электронном виде через внеучебную деятельность (конкурсы рисунков, презентаций, видеороликов, деловые игры, социально - моделирующие игры, социальные проекты, социальные акции),<br/> - рассмотрение вопроса «возможности сайта bus.gov.ru» на родительских собраниях,<br/> -актуализация стендов информации, размещенной на сайте,<br/> - привлечение районных СМИ к популяризации сайта bus.gov.ru</p>   |
| <p>Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах</p> | <p>На официальном сайте «Независимая оценка качества условий оказания услуг» (www.bus.gov.ru), в новостных лентах организаций отображаются результаты проведенной независимой оценки.<br/> Отзывы граждан по вопросам независимой оценки качества, размещенные на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru) отслеживаются департаментом образования и науки Брянской области<br/> Информацию о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков планируется рассмотреть в декабре 2019 года на заседании рабочей группы по организации работы по проведению в Брянской области независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания</p>   |
| <p><b>Департамент семьи, социальной и демографической политики Брянской области</b></p>   |  |
| <p>Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества</p>                                  | <p>Для информирования граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества:<br/> - на сайтах ДССиДП Брянской области и подведомственных учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги созданы разделы о независимой оценке качества с размещением баннера для входа в него на главной странице сайтов;<br/> - на систематической основе производится размещение информации о ходе проведения независимой оценки качества в новостной ленте сайтах ДССиДП Брянской области и подведомственных организациях, оказывающих социальное обслуживание;<br/> - оценить качество работы организации социального обслуживания населения, подведомственной ДССиДП Брянской области, оказывающей социальные услуги, граждане могут через участие в проводимых на сайте департамента и его подведомственных организаций опросах: «Общественная оценка качества услуг об удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания населения» и «Общественная оценка качества услуг об обеспечении потребности инвалидов в доступности среды жизнедеятельности», либо через разделы «Обращения граждан». Результаты рассмотрения, проводимого мониторинга отзывов и обращений граждан,</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | учитываются в управленческой деятельности департамента и оценке деятельности подведомственных организаций  |
| 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>В рамках популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <a href="http://bus.gov.ru">http://bus.gov.ru</a> в соответствии с постановления Правительства Российской Федерации от 17апреля 2018 года № 457, информация об указанном интернет - ресурсе размещена на сайтах ДССиДП Брянской области и подведомственных организаций, оказывающих социальные услуги, с использованием перекрёстных ссылок, а также в социальных учреждениях на стендах.</p> <p>О функционировании указанного сайта и возможности ознакомиться на нём с результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями руководством департамента акцентируется внимание при выступлениях и даче интервью на телевидении, радио и печатных СМИ</p>   |
| Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах   | <p>Составлены планы по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества в 2018 году, в каждом учреждении социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка.</p> <p>Информация о результатах независимой оценки и планы по устранению недостатков, выявленных в результате проведения независимой оценки публикуются на сайтах <a href="http://nsok.brkmed.ru/">http://nsok.brkmed.ru/</a>, ДССиДП Брянской области и социальных учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка.</p> <p>Вопрос о ходе работы по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и повышению качества условий оказания социальных услуг планируется рассмотреть в декабре 2019 года на заседании общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при департаменте семьи, социальной и демографической политики Брянской области</p> |

Губернатор Брянской области



А.В. Богомаз