



Отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, социального обслуживания и культуры за 2019 год

Докладчик:

Абдуллина Татьяна Юрьевна

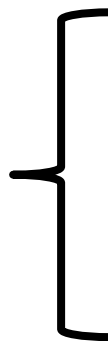
Заместитель председателя Правительства Пермского края

сентябрь 2020 года

ОХВАТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКОЙ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКОЙ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОХВАЧЕНО



853 УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ



48% ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА ОРГАНИЗАЦИЙ
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

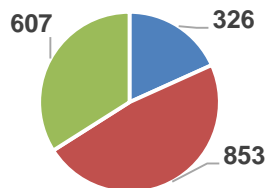


290 000 ОПРОШЕННЫХ РЕСПОНДЕНТОВ

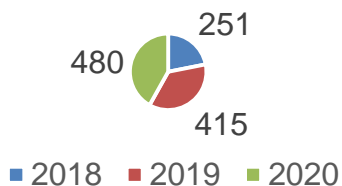
ОХВАТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКОЙ ПО ГОДАМ

(по состоянию на 1 января 2020 г.)

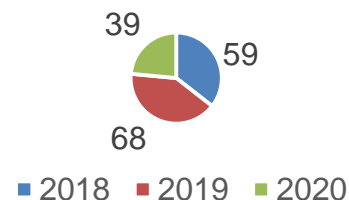
- 2018 - 18%
- 2019 - 48%
- 2020 - 34%



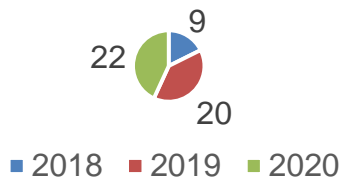
ОБРАЗОВАНИЕ



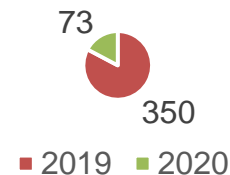
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ





СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



КУЛЬТУРА



РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ В 2019 ГОДУ

ИОГВ	 100	 100	 100	 100	 100	Средняя сумма	Макс. сумма по методике
ОБРАЗОВАНИЕ	78,84	95,38	55,06	96,41	97,86	82,96	100,00
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ	88,89	94,49	48,73	97,89	97,55	85,5	100,00
СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	56,2	87,2	54,1	86,15	98,8	76,49	100,00
КУЛЬТУРА	86,8	89,4	56,8	88,4	93,1	82,9	100,00



открытость и доступность информации об организации



комфортность условий предоставления услуг, время ожидания предоставления услуг



доступность услуг для инвалидов



доброжелательность, вежливость работников организаций



удовлетворенность условиями оказания услуг



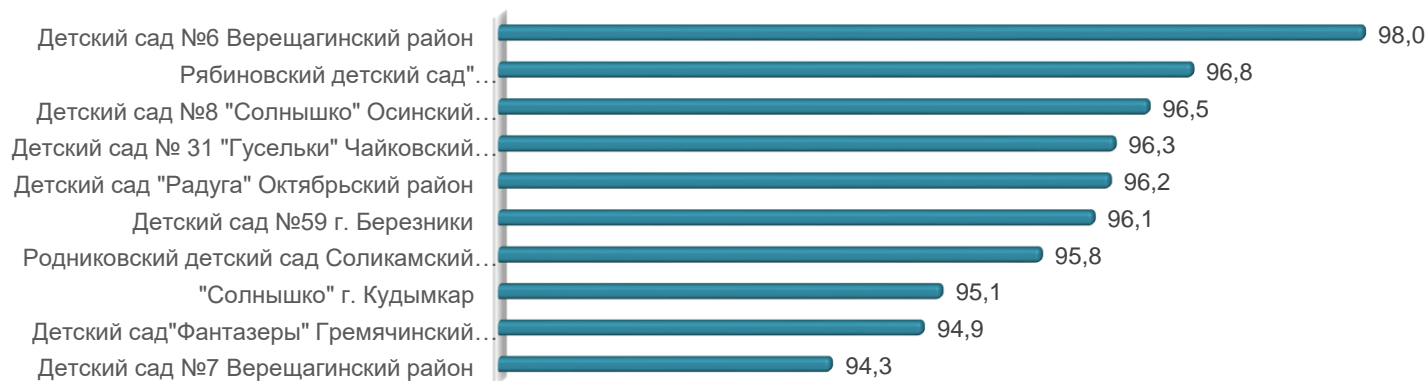
Максимальный балл по ПК – 100
Максимальный полученный балл – 98,0
Средний балл по ПК – 82,96

415 организаций
дошкольного
общего
образования

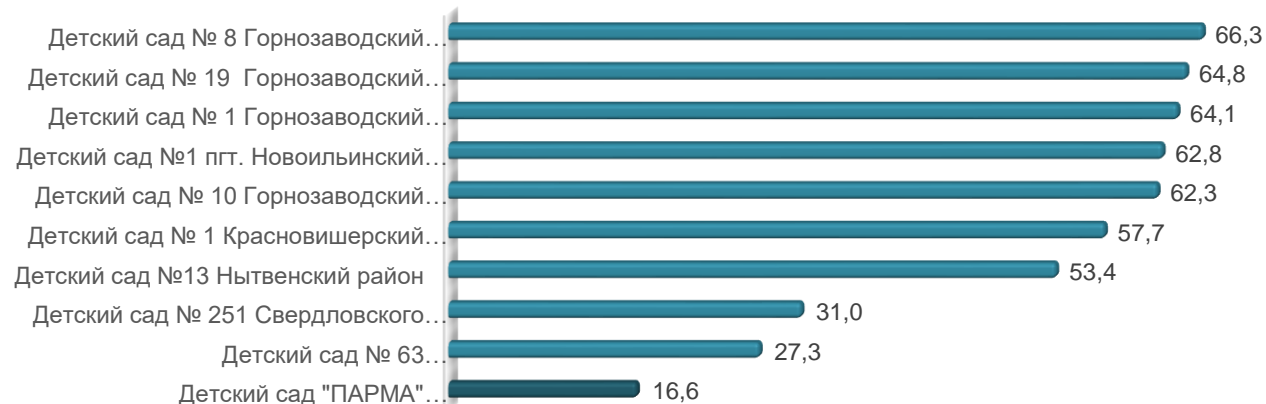
100% от общего
числа
учреждений
дошкольного
образования

53 874
респондентов-
родителей
участвовало
в опросе

ДЕТСКИЕ САДЫ, ПОКАЗАВШИЕ ВЫСОКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ








ДЕТСКИЕ САДЫ, ПОКАЗАВШИЕ НИЗКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ



ОБРАЗОВАНИЕ

Результаты независимой оценки качества услуг в 2019 году

КРИТЕРИИ	Средняя сумма	Макс. сумма по методике
 Открытость и доступность информации об организации	78,84	100
• Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте и информационных стендах	22,74	30
• Наличие на сайте сервисов обратной связи	18,33	30
• Доля родителей, удовлетворенных доступностью информации	37,77	40
 Удовлетворенность комфортностью условий	95,38	100
▪ Обеспечение в организации комфортных условий образовательной деятельности	46,56	50
▪ Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг в учреждении	48,81	50
 Доступность учреждений для лиц с ОВЗ и инвалидов	46,29	100
▪ Оборудование территории, прилегающей к зданиям учреждения	6,72	30
▪ Условия получения образовательные услуги	18,89	30
▪ Доля родителей, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов	20,68	40
 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	96,41	100
▪ Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников в учреждении, обеспечивающих первичный контакт	38,41	40
▪ Удовлетворенность доброжелательностью работников учреждения, обеспечивающих оказание образовательной услуги	38,74	40
▪ Удовлетворенность доброжелательностью работников ДООУ при использовании дистанционных форм взаимодействия	19,26	20
 Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности	97,85	100
▪ Готовность рекомендовать учреждение	29,32	30
▪ Удовлетворенность удобством графика работы учреждения	19,44	20
▪ Удовлетворенность в целом условиями оказания образовательных услуг в учреждении	49,09	50
Общий итог:	82,96	100



Реализация мероприятий по результатам независимой оценки качества

Министерство образования и науки Пермского края

- ❑ Организации, набравшие низкий балл, включены в план проверочных мероприятий управления по контролю и надзору в сфере образования
- ❑ Содержание сайтов учреждений приведено в соответствие с федеральными требованиями
- ❑ На сайтах всех детских садов создан сервис обратной связи «Вопрос-ответ», установлены версии сайтов для слабовидящих
- ❑ В 591 детском саду исполнены требования по созданию доступной среды, в 2019 году еще 50 объектов стали доступными
- ❑ С 2020 по 2022 годы все дошкольные образовательные организации будут оснащены современным интерактивным оборудованием. В 2020 году закуплено 45 единиц оборудования
- ❑ Повышение квалификации специалистов по комплексному сопровождению детей с ОВЗ и детей-инвалидов прошли 1 369 специалистов дошкольных учреждений

Органы местного самоуправления Пермского края

- ❑ Пермь
 - проведены косметические ремонты
 - создана предметно развивающая среда, в т.ч. для детей с ОВЗ и инвалидов
 - обеспечена комфортность входных зон для переодевания детей и ожидания родителей
 - нанесены надписи, иная текстовая и графическая информация шрифтом Брайля
 - установлены пандусы
- ❑ Нытва
 - проведен капитальный ремонт здания детского сада
 - обеспечено повышение квалификации педагогических работников детского сада
 - проведен ремонт с установкой пандусов
 - нанесены надписи, графическая информация шрифтом Брайля
- ❑ Красновишерск
 - введены сервисы на сайтах для обратной связи с родителями
 - запущена версия для слабовидящих
 - обучены сотрудники правилам делового этикета
 - проведен ремонт входных групп филиалов детских садов с установкой пандусов, дублированием звуковой и зрительной информации для лиц с ОВЗ



68 (15 государственных учреждений, **53** негосударственных)

амбулаторно-поликлинических организаций, из них:

1 диагностический центр

4 поликлиники

20 многопрофильных медицинских организаций

3 офтальмологических организации

29 стоматологических поликлиник

3 травмпункта

3 организации гемодиализа

2 сурдологических отделения

3 организации репродуктивной медицины

32 288 респондентов участвовало в опросе

Максимальный балл по ПК – 100

Максимальный полученный балл – 95,8

Средний балл по ПК – 85,5

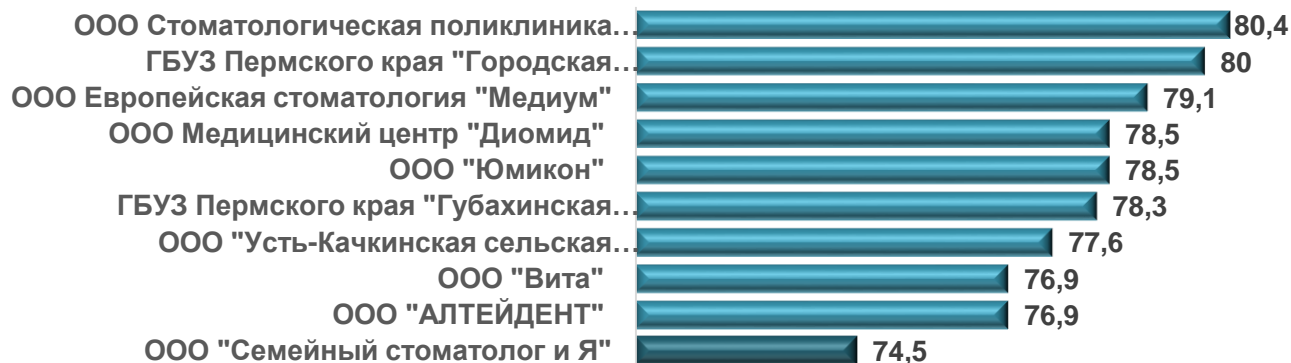
Средний балл среди государственных учреждений – 86,9

Средний балл среди негосударственных организаций – 85,1

Лидеры рейтинга среди организаций здравоохранения







Организации здравоохранения, показавшие худшие результаты



ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

Результаты независимой оценки качества услуг в 2019 году

КРИТЕРИИ	Средняя сумма	Макс. сумма по методике
 Открытость и доступность информации об организации	88,89	100
<ul style="list-style-type: none"> Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ; 	23,13	30
<ul style="list-style-type: none"> Наличие на официальном сайте организации, информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействиями с получателями услуг; 	90,44	100
<ul style="list-style-type: none"> Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации. 	35,29	40
 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	94,5	100
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг; 	28,06	30
<ul style="list-style-type: none"> Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги); 	38,22	40
<ul style="list-style-type: none"> Удовлетворенность комфортностью предоставленных услуг организацией. 	28,22	30
 Доступность услуг для инвалидов	48,74	100
<ul style="list-style-type: none"> Оборудование помещений организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; 	10,85	30
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; 	12,94	40
<ul style="list-style-type: none"> Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. 	24,94	30
 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	97,89	100
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении; 	38,99	40
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении; 	39,19	40
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. 	19,71	20
 Удовлетворенность качеством услуг	97,55	100
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 	29,22	30
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; 	19,38	20
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг. 	48,95	50
Общий итог:	85,5	100



Меры, принимаемые по результатам независимой оценки:

- ✓ Результаты независимой оценки по негосударственным организациям направляются в Росздравнадзор, страховые компании для перепроверки фактов нарушения качества оказания медицинских услуг и принятия мер

Повышение информированности потребителей медицинских услуг:

- ✓ Министерством здравоохранения проведен мониторинг всех сайтов медицинских организаций, актуализирована информация о медицинских страховых организациях, режиме работы учреждений в разрезе структурных подразделений, организовано информирование о проведении диспансеризации, вакцинации, профилактических осмотров
- ✓ Даны рекомендации негосударственным медицинским организациям по наполнению сайтов

Создание доступной среды

- ✓ В 2019 году **47** государственных учреждений были приведены в соответствие нормам доступной среды (**на сумму 72,4 млн. рублей**).
Виды работ: замена лифтового оборудования, капитальный ремонт входных групп с установкой пандусов, нанесение навигации, организованы стояночные места для автотранспорта маломобильных групп населения, в том числе:
- ✓ Проведены ремонты в **8** учреждениях с низкими результатами независимой оценки: в **4** стоматологических поликлиниках и **4** отделениях многопрофильных поликлиник
- ✓ Закуплены кресла-коляски в государственных поликлиниках и **1** негосударственной организации, оказывающей услуги гемодиализа
- ✓ Заключен договор на оказание услуг тифлосурдопереводчика
- ✓ Для сопровождения маломобильных групп населения по передвижению внутри здания в медицинских организациях закреплены ответственные лица

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



20 организаций,
оказывающих
реабилитационные
услуги, в том
числе:

4 государственных
учреждения

2 федеральных

4 муниципальных

10 иной формы
собственности

100% от общего
числа организаций,
оказывающих
данные услуги

МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ – 100

МАКСИМАЛЬНО ПОЛУЧЕННЫЙ БАЛЛ – 96,4

СРЕДНИЙ БАЛЛ – 76,5

СРЕДНИЙ БАЛЛ СРЕДИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ – 94,8

СРЕДНИЙ БАЛ СРЕДИ НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ – 76,2

Лидеры рейтинга учреждений/организаций социального обслуживания








Учреждения/организации с наименьшим количеством баллов



СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Результаты независимой оценки качества услуг в 2019 году

КРИТЕРИИ	Средн я сумма	Макс. сумма по методике
 Открытость и доступность информации об организации	56,2	100
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ; 	16,5	30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Наличие на официальном сайте организации, информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействиями с получателями услуг; 	14,4	30
<ul style="list-style-type: none"> • Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации. 	25,75	40
 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	87,2	100
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг; 	58,9	70
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)*; 	9,4	10
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Удовлетворенность комфортностью предоставленных услуг организацией. 	18,9	20
 Доступность услуг для инвалидов	54,1	100
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оборудование помещений организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; 	20,8	40
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; 	11,65	40
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. 	13,65	20
 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	86,15	100
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении; 	30,0	30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении; 	38,0	40
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. 	18,15	30
 Удовлетворенность качеством услуг	98,8	100
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 	29,7	30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; 	29,5	30
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг. 	39,6	40
Общий итог:	76,49	100

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



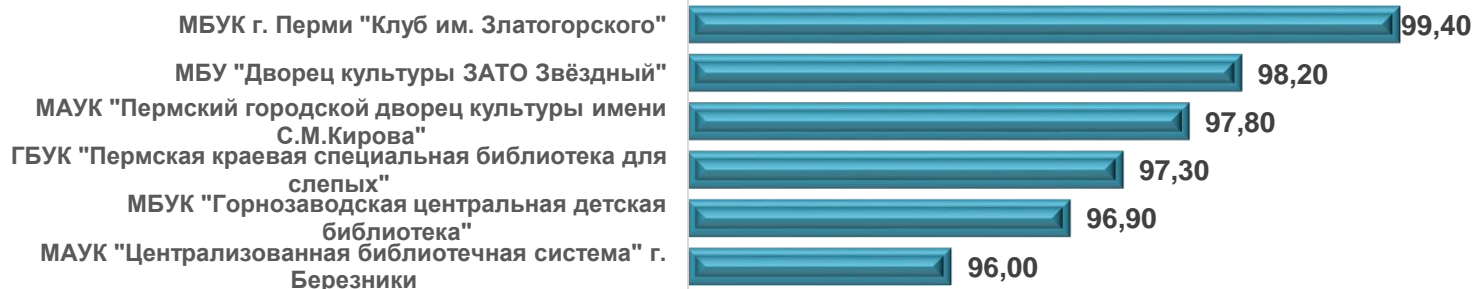
МЕРЫ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ:

- ❑ Созданы сайты в негосударственных организациях
- ❑ Во всех организациях ведется наполнение сайтов информацией о предоставляемых услугах и подключению сервисов обратной связи
- ❑ Запланированы работы по созданию доступной среды в негосударственных организациях, в том числе обустройство стоянок для автотранспорта маломобильных групп населения, ремонт входных групп, расширение дверных проемов, оборудование санитарных и жилых комнат, нанесение навигации. Графики проведения работ предоставлены в Министерство социального развития Пермского края
- ❑ Проведено обучение специалистов реабилитационных организаций и учреждений по вопросам организации доступной среды и сопровождения лиц с ОВЗ
- ❑ Для обеспечения доступной среды в 6 учреждениях социального обслуживания проведены ремонтные работы по устройству входных групп, установке поручней и ограждений, путей передвижения инвалидов, обустройству санитарных комнат, произведен ремонт эвакуационных выходов и монтаж системы навигации

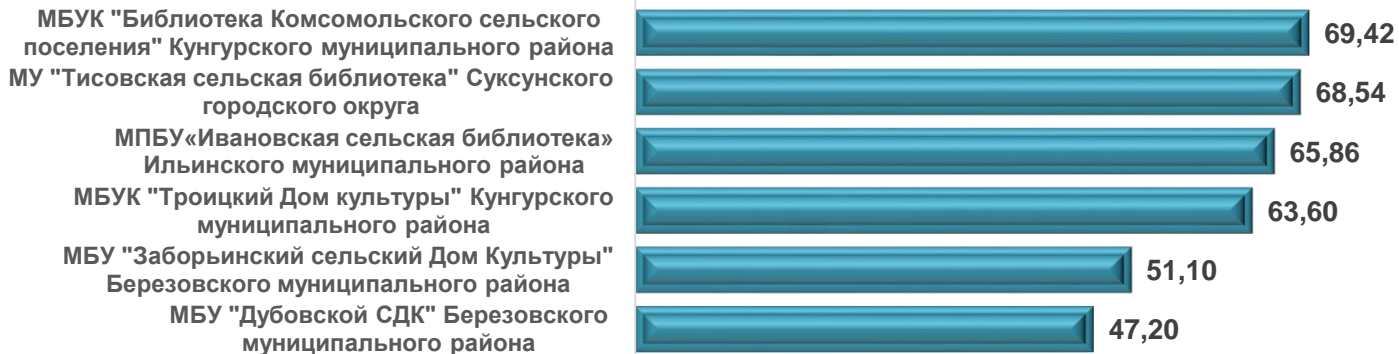


Максимальный балл по ПК – 100,0
Максимальный полученный балл – 99,40
Средний балл по ПК – 83

Рейтинг учреждений культуры с высокими результатами



Рейтинг учреждений культуры с низкими результатами



350

учреждений,
в том числе:

262 организации
культурно-
досугового типа






88 учреждений
библиотечного
типа

100% от общего
числа
учреждений
данного вида

210 000
респондентов
участвовало
в опросе

КУЛЬТУРА

Результаты независимой оценки качества услуг в 2019 году

КРИТЕРИИ	Средняя сумма	Макс. сумма по методике
 Открытость и доступность информации об организации	86,8	100
<ul style="list-style-type: none"> Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ; 	24,3	30
<ul style="list-style-type: none"> Наличие на официальном сайте организации, информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействиями с получателями услуг; 	29,2	30
<ul style="list-style-type: none"> Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации. 	33,3	40
 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	89,4	100
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг; 	44,5	50
<ul style="list-style-type: none"> Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги); 	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Удовлетворенность комфортностью предоставленных услуг организацией. 	44,9	50
 Доступность услуг для инвалидов	56,8	100
<ul style="list-style-type: none"> Оборудование помещений организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; 	15,2	30
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; 	18,0	40
<ul style="list-style-type: none"> Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. 	23,6	30
 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	88,4	100
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении; 	35,2	40
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении; 	38,0	40
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. 	15,2	20
 Удовлетворенность качеством услуг	93,1	100
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 	27,6	30
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; 	18,2	20
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг. 	47,3	50
Общий итог:	82,9	100



МЕРЫ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ:

- ❑ Проведены ремонтные работы по созданию доступной среды в **5** учреждениях культуры, в том числе 2 государственных и 3 муниципальных на сумму – **4 млн. рублей**
Виды работ: ремонт входных групп и обустройство территории вокруг зданий, установка пандусов, приобретение тактильно-звуковой мнемосхемы
- ❑ С 2021 года запланированы ремонтные работы в библиотеках, показавших низкие результаты по итогам проведения независимой оценки качества
- ❑ Для работников культуры, оказывающих услуги лицам с ОВЗ, проведены курсы повышения квалификации по вопросам повышения профессиональной компетенции. Прошли обучение **225 специалистов**, по направлению «инклюзивное образование» – 3 специалиста
- ❑ В рамках **национального проекта «Культура»** модернизированы библиотеки, организована автоматизация библиотечных процессов, что обеспечивает доступность дистанционного получения услуг, доступ к виртуальным читальным залам лиц с ОВЗ и инвалидов. Открыто **8** модельных библиотек и **127** пунктов доступа к виртуальным читальным залам на общую сумму **45 млн. рублей**
- ❑ Суксунский городской округ:
обновлён книжный фонд Тисовской библиотеки
в рамках общего ремонта произведён косметический ремонт структурного подразделения библиотеки
по пожеланиям пользователей изменён график работы подразделения
- ❑ Кунгурский муниципальный район:
в МБУК «Библиотека Комсомольского с/п» с маломобильным населением отработана система внестационарного обслуживания
в здании МБУК «Троицкий ДК» оборудованы посадочные места в фойе для ожидания
- ❑ Березовский муниципальный округ:
строительство Дубовского сельского дома культуры
запланировано на 2022 год



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!