



ГЛАВА РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

367005, г. Махачкала, пл. Ленина

21 апреля 2020 г.

№ 11/4-12

**Народное Собрание
Республики Дагестан**

В соответствии с частью 4 статьи 26.3.2 Федерального закона от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» представляю обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Республики Дагестан, с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года.

Приложение: на 14 л. в 1 экз.

**Глава
Республики Дагестан**

В. Васильев

**Обязательный публичный отчет Главы Республики Дагестан
В.А. Васильева о результатах независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания, которые расположены на
территории Республики Дагестан, представляемый в
Народное Собрание Республики Дагестан,
с 1 января 2019 года по 31 декабря 2019 года**

1. Нормативные правовые акты Республики Дагестан, 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):

Указ Главы Республики Дагестан от 25 июля 2019 г. № 63 «Об утверждении Порядка подготовки проекта обязательного публичного отчета Главы Республики Дагестан о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Республики Дагестан»;

постановление Правительства Республики Дагестан от 13 августа 2015 г. № 239 «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

постановление Правительства Республики Дагестан от 29 сентября 2017 г. № 227 «О реализации в Республике Дагестан Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» в части независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению».

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

Основными задачами общественных советов по проведению независимой оценки качества являются:

определение перечня организаций социальной сферы, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных (муниципальных) контрактов с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – оператор);

проведение независимой оценки качества с учетом информации, представленной оператором;

представление в органы исполнительной власти Республики Дагестан, уполномоченные на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования (далее – уполномоченные органы), а также в органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан результатов

независимой оценки качества и предложений по улучшению качества деятельности организаций социальной сферы.

Общественные советы по проведению независимой оценки качества вправе: направлять в уполномоченные органы и в органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан информацию о результатах независимой оценки качества и предложения по ее организации, а также об улучшении качества деятельности организаций социальной сферы;

направлять запросы в уполномоченные органы и в органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан о представлении информации, необходимой для работы общественных советов;

привлекать к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в отраслях социальной сферы, и Общественную палату Республики Дагестан для обсуждения результатов независимой оценки качества.

Общественные советы по проведению независимой оценки качества функционируют в соответствии с требованиями Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а их составы сформированы из представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, а также общественных объединений инвалидов и общественных организаций ветеранов.

Так, в состав общественного совета при Министерстве труда и социального развития Республики Дагестан включены представители союза общественных объединений «Отечество» (Н.Б. Раджабова), общественной организации «Толеранс» (А.А. Мурзаев), профсоюза сотрудников внутренних дел и прокуратуры республики (М.Ш. Шамилов), ассоциации общественных объединений «Гражданская инициатива» (Г.М. Шайдаева), регионального штаба Общероссийского общественного движения «Бессмертный полк России» (Ш.М. Хадулаев), общественной наблюдательной комиссии Российской Федерации по Республике Дагестан (О.Н. Омаров); при Министерстве здравоохранения Республики Дагестан – представители штаба Общероссийского народного фронта в Республике Дагестан (И.С. Алипулатов, Т.В. Рассохина), Международной академии наук (А.П. Азизов), благотворительного фонда «Подарим детям завтра» (А.Б. Байрамбекова), комитета по женскому предпринимательству «Опора России» (З.И. Тагибова), фонда патриотического воспитания молодежи имени генерал-полковника М.Танкаева (Г.Б. Абдулжелилов), Общественной палаты Республики Дагестан (Н.У. Ахадов); при Министерстве образования и науки Республики Дагестан – представители Дагестанской региональной общественной организации «Уздени Дагестана» (К.А. Умаханов), благотворительного фонда «Мой солнечный мир» (Б.И. Багандова), региональной общественной организации «Дагестанская

общественная приемная по беженцам» (С.А. Гамзатова), Дагестанского регионального отделения общественной организации «Поддержка курса Главы Дагестана» (А.Н. Абдуразаков), Дагестанского регионального отделения Ассамблеи народов России (З.З. Ильясов), Комитета солдатских матерей (З.Р. Магомедова); при Министерстве культуры Республики Дагестан – представители общественной организации землепользователей и сельхозтоваропроизводителей (В.Г. Казибеков), Дагестанского регионального отделения общероссийской общественной организации малого и среднего предпринимательства «Опора России» (З.К. Маммадаев), Дагестанского регионального общественного движения «Дагестан без сирот» (Р.М. Османова), благотворительного фонда «Мой солнечный мир» (Б.И. Багандова), Дагестанской региональной общественной организации национального единения «Единство» (А.А. Эседов).

Информация об общественных советах размещена на официальном сайте общей информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru в сети «Интернет» (далее – сайт www.bus.gov.ru) и на официальных сайтах уполномоченных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан в специально созданных разделах «Независимая оценка качества».

Локальными распорядительными актами уполномоченных органов и администраций муниципальных образований Республики Дагестан утверждены Положения об общественных советах при них (приказ Министерства труда и социального развития Республики Дагестан от 21 февраля 2018 г. № 04/2-119, приказ Министерства здравоохранения Республики Дагестан от 5 марта 2020 г. № 149-К/НПА, приказ Министерства образования и науки Республики Дагестан от 23 сентября 2019 г. № 1771-04/19, приказ Министерства культуры Республики Дагестан от 6 марта 2018 г. № 78-од).

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 осуществлены:

1) в сфере социального обслуживания – ООО «АС-ХОЛДИНГ» (государственный контракт от 22 августа 2019 г. № 09-ЭА), объем финансовых средств, выделенных на работу, – 116,05 тыс. руб.;

2) в сфере охраны здоровья – ООО «АС-ХОЛДИНГ» (государственный контракт от 28 августа 2019 г. № 0103200008419006430), объем финансовых средств, выделенных на работу, – 116,25 тыс. руб.;

3) в сфере образования – ООО «АС-ХОЛДИНГ» (государственный контракт от 17 сентября 2019 г. № 0103200008419006258), объем финансовых средств, выделенных на работу, – 221,18 тыс. руб.;

4) в сфере культуры – ООО «Центр социологических исследований и социальных технологий» (договор б/н от 13 июля 2019 г. на проведение работ по

сбору и статистической обработке информации и на проведение работ по обобщению информации), объем финансовых средств, выделенных на работу, – 50,0 тыс. рублей.

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

В 2019 году независимая оценка качества проводилась в отношении 1 058 организаций социальной сферы Республики Дагестан, в том числе в отношении:

25 организаций социального обслуживания, что составляет 32,0 проц. от общего числа таких организаций;

62 медицинских организаций, что составляет 18,5 проц. от общего числа таких организаций;

5 республиканских и 160 муниципальных организаций культуры, что составляет 30,3 проц. от общего числа таких организаций;

48 республиканских и 758 муниципальных образовательных организаций, что составляет 34 проц. от общего числа таких организаций.

Удельный вес охвата организаций социальной сферы Республики Дагестан независимой оценкой качества в 2019 году составил 31,7 процента.

На 2020 год запланировано проведение независимой оценки качества в отношении 30 процентов организаций социальной сферы Республики Дагестан.

По итогам проведенной оценки в 2019 году значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» в Республике Дагестан сложилось на уровне 82,19 балла, в том числе:

в сфере социального обслуживания – 92,0 балла;

в сфере образования – 77,44 балла;

в сфере охраны здоровья – 93,0 балла;

в сфере культуры – 58,1 балла.

По итогам независимой оценки качества, проведенной в 2019 году, наибольшее количество баллов набрали:

1) в сфере социального обслуживания:

среди учреждений социального обслуживания семьи и детей – ГБУ РД «Республиканский реабилитационный центр «Надежда» (100 баллов);

среди стационарных учреждений социального обслуживания – ГБУ РД «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран» (98,6 балла);

2) в сфере охраны здоровья – ГБУ РД «Кизлярская центральная районная больница» (100 баллов);

3) в сфере образования:

среди организаций общеобразовательного образования – МБОУ «Тукитинская средняя общеобразовательная школа» Хасавюртовского района (95,0 балла);

среди организаций дошкольного образования – МБДОУ «Детский сад № 17 общеразвивающего вида» г. Махачкалы (98,1 балла);

среди организаций дополнительного образования – МКУДО «Детско-юношеская спортивная школа» Бабаюртовского района (96,3 балла);

4) в сфере культуры:

среди библиотечных учреждений – МКУК «Межпоселенческая централизованная районная библиотека» Кайтагского района (94,02 балла);

среди музейных учреждений – ГБУ РД «Национальный музей Республики Дагестан им. А. Тахо-Годи» (89,04 балла);

среди культурно-досуговых учреждений – МКУК «Межпоселенческий центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания населения» Буйнакского района (90,22 балла).

По итогам независимой оценки качества, проведенной в 2019 году, наименьшее количество баллов набрали:

1) в сфере социального обслуживания:

среди учреждений социального обслуживания семьи и детей – ГКУ РД «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «Кизилюртовский район» (83,8 балла);

среди стационарных учреждений социального обслуживания – ГБУ РД «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Дербент» (88,2 балла);

2) в сфере охраны здоровья – ГБУ РД «Курахская центральная районная больница» (82,0 балла);

3) в сфере образования:

среди организаций среднего профессионального образования – ГБПОУ РД «Дорожно-строительный колледж» г. Хасавюрта (77,97 балла);

среди организаций общеобразовательного образования – МКОУ «Хибиятлинская средняя общеобразовательная школа» Цунтинского района (49,79 балла);

среди организаций дошкольного образования – МКДОУ «Унтынский детский сад №16» Гунибского района (56,91 балла);

среди организаций дополнительного образования – МКОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа им. Г. Гамидова» Дахадаевского района (57,52 балла);

4) в сфере культуры:

среди музейных учреждений – ГБУ РД «Дагестанский музей изобразительных искусств им П.С. Гамзатовой» (63,9 балла);

среди библиотечных учреждений – МКУК «Централизованная библиотечная система» администрации муниципального образования «Гунибский район» (14,7 балла);

среди культурно-досуговых учреждений – МКУ «Дружбинский дом культуры» Каякентского района – (5,56 балла).

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

1) в части обеспечения открытости и доступности информации об организации:

в сфере социального обслуживания – 95,0 балла;

в сфере здравоохранения – 94,0 балла;

в сфере образования – 90,49 балла;

в сфере культуры – 47,91 балла;

2) в части создания комфортных условий предоставления услуг, в том числе снижения времени ожидания предоставления услуг:

в сфере социального обслуживания – 99,0 балла;

в сфере здравоохранения – 95,0 балла;

в сфере образования – 75,59 балла;

в сфере культуры – 59,0 балла;

3) в части обеспечения доступности услуг для инвалидов:

сфере социального обслуживания – 66,0 балла;

в сфере здравоохранения – 79,0 балла;

в сфере образования – 35,2 балла;

в сфере культуры – 30,22 балла;

4) в части обеспечения доброжелательности и вежливости работников организации:

сфере социального обслуживания – 99,0 балла;

в сфере здравоохранения – 99,0 балла;

в сфере образования – 94,84 балла;

в сфере культуры – 77,09 балла;

5) в части обеспечения удовлетворенности граждан условиями оказания услуг:

сфере социального обслуживания – 99,0 балла;

в сфере здравоохранения – 99,0 балла;

в сфере образования – 91,06 балла;

в сфере культуры – 76,27 балла.

При проведении независимой оценки качества организаций социальной сферы проведен опрос более 66 тыс. респондентов.

В то же время в ходе проведения независимой оценки качества выявлены недостатки в деятельности организаций социальной сферы, в частности:

в сфере социального обслуживания:

1) в части обеспечения открытости и доступности информации об организации:

информация о деятельности организаций социального обслуживания, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, не соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (ГКУ РД: «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «Хасавюртовский район», «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «Кизилюртовский район», «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «город Хасавюрт»; ГБУ РД: «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Ботлихский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с

ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Дахадаевский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Карабудахкентский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «город Кизилюрт»; ГБУ РД «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Казанищенский» и другие);

2) в части создания комфортных условий предоставления услуг, в том числе снижения времени ожидания предоставления услуг:

транспортная доступность ГКУ РД «Республиканский центр социальной помощи семье и детям» (г. Махачкала) отмечена как низкая;

неудовлетворительная навигация внутри организации (ГКУ РД «Республиканский центр социальной помощи семье и детям» (г. Махачкала); ГБУ РД: «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Гергебильский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Дахадаевский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Казбековский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Карабудахкентский район» и др.);

3) в части обеспечения доступности услуг для инвалидов:

отсутствуют поручни, сменные кресла-коляски (ГКУ РД «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «город Хасавюрт», «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «город Дербент»; ГБУ РД: «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Ахтынский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Гергебильский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Дахадаевский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Казбековский район» и др.);

отсутствуют оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения (ГКУ РД: «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «Кизилюртовский район», «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «Хасавюртовский район», «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «город Махачкала»; «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «город Хасавюрт», «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «город Кизилюрт»; ГБУ РД: «Реабилитационный

центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Ахтынский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Гергебильский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Дахадаевский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Карабудахкентский район» и др.);

отсутствуют дублирующие надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, дублирующая звуковая и зрительная информация, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (ГКУ РД: «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «Кизилюртовский район», «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «Хасавюртовский район», «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «город Хасавюрт», «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «город Кизилюрт»; «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних в муниципальном образовании «город Дербент», ГБУ РД: «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Ахтынский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Гергебильский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Дахадаевский район» и др.);

4) низкие показатели удовлетворенности граждан доброжелательностью и вежливостью работников зафиксированы в ГБУ РД «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Гергебильский район»;

5) низкие показатели удовлетворенности граждан условиями оказания услуг зафиксированы в ГБУ РД: «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Дахадаевский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «Хасавюртовский район», «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями в муниципальном образовании «город Хасавюрт»;

в сфере образования:

1) в части обеспечения открытости и доступности информации об организации:

на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не размещены сведения о наличии и функционировании дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с

получателями услуг (МКОУ «Тинитская средняя общеобразовательная школа» (Табасаранский район), МКОУ «Львовская средняя общеобразовательная школа» (Бабаюртовский район), МКОУ «Андыхская средняя общеобразовательная школа» (Шамильский район) и др.);

2) в части создания комфортных условий предоставления услуг:

комфортные зоны отдыха не оборудованы соответствующей мебелью (МКОУ «Гамияхская средняя общеобразовательная школа № 2» (Новолакский район), МКОУ «Гведышинская средняя общеобразовательная школа» (Тляртинский район), МКОУ «Ортатюбинская средняя общеобразовательная школа» (Ногайский район) и др.);

3) в части обеспечения доступности услуг для инвалидов:

отсутствуют сменные кресла-коляски, оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, дублирующие надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), специализированные кабинеты по охране и укреплению здоровья в МКОУ «Шумлелинская средняя общеобразовательная школа» (Ногайский район) и др.);

4) низкие показатели удовлетворенности граждан доброжелательностью и вежливостью работников зафиксированы в МКОУ: «Октябрьская средняя общеобразовательная школа» (Хасавюртовский район), «Такалайская средняя общеобразовательная школа» (Буйнакский район), «Дегвинская средняя общеобразовательная школа» (Сергокалинский район) и др.;

5) низкие показатели удовлетворенности граждан условиями оказания услуг зафиксированы в МКОУ «Кардибская средняя общеобразовательная школа» (Тляртинский район);

в сфере культуры:

1) в части обеспечения открытости и доступности информации об организации:

отмечен низкий уровень информационного сопровождения деятельности муниципальных учреждений культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (МКУК «Централизованная библиотечная система» (Гунибский район), МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (Дахадаевский район), МКУ «Центр традиционной культуры народов России» муниципального образования «сельсовет «Губденский» с. Ленинкент (Карабудахкентский район) и др.);

у подавляющего большинства муниципальных учреждений культуры отсутствуют официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (МКУК «Центр традиционной культуры народов России» администрации муниципального образования «село Аданак» (Карабудахкентский район), МКУ «Центр традиционной культуры народов России» муниципального образования «сельсовет «Губденский» с. Губден (Карабудахкентский район), МКУК «Центр традиционной культуры народов России «Тангчолпан» (Бабаюртовский район);

2) в части создания комфортных условий предоставления услуг:

материально-техническая база большинства учреждений культуры устарела (требуются реконструкция и ремонт зданий и систем коммуникаций учреждений культуры, более 200 учреждений располагаются в непригодных для основной деятельности помещениях) (МКУ «Центральная районная библиотека» (Ногайский район), МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотека» (Хунзахский район), МКУ «Центр традиционной культуры народов России» муниципального образования «сельсовет «Губденский» с. Ленинкент (Карабудахкентский район), МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» (Дахадаевский район), МКУК «Централизованная библиотечная система» (Гунибский район) и др.);

3) в части обеспечения доступности услуг для инвалидов:

отсутствие в помещениях организаций и на прилегающей к ним территории: оборудованных пандусами (подъемными платформами) входных групп; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (МКУ «Управление культуры» (Новолакский район), МКУ «Центральная районная библиотека» (Ногайский район), МКУК «Центр традиционной культуры народов России «Тангчолпан» (Бабаюртовский район), МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотека» (Хунзахский район) и др.);

в сфере охраны здоровья:

1) в части обеспечения открытости и доступности информации об организации:

отсутствует полная информация о деятельности организации на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ГБУ РД: «Курахская центральная районная больница», «Дахадаевская центральная районная больница»);

на официальном сайте организации не организована возможность дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (ГБУ РД: «Дербентская центральная районная больница», «Курахская центральная районная больница» и др.);

2) в части создания комфортных условий предоставления услуг:

отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания), понятная навигация внутри организации (ГБУ РД: «Рутульская центральная районная больница», «Дахадаевская центральная районная больница»);

неудовлетворительное санитарное состояние помещений организаций, в том числе санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) (ГБУ РД «Дахадаевская центральная районная больница»);

не соблюдается время ожидания предоставления услуги по срокам госпитализации и выполнения диагностических исследований (ГБУ РД: «Буйнакская центральная районная больница», «Кизилюртовская центральная районная больница»);

3) в части обеспечения доступности услуг для инвалидов:

входные зоны не оборудованы пандусами/подъемными платформами (ГБУ РД: «Буйнакская центральная районная больница», «Курахская центральная районная больница»);

отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (ГБУ РД «Буйнакская центральная районная больница»);

отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, альтернативная версия официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (ГБУ РД: «Хасавюртовская центральная районная больница», «Акушинская центральная районная больница»).

По результатам проведенной независимой оценки качества организаций социальной сферы общественными советами по проведению независимой оценки качества даны следующие рекомендации:

1) в сфере социального обслуживания:

продолжить работу по повышению открытости и доступности информации об организациях, размещаемой на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

повысить доступность организаций социального обслуживания для инвалидов;

2) в сфере образования:

провести работу по актуализации информации для потребителей услуг на сайтах образовательных организаций;

продолжить работу по обновлению материально-технической базы образовательных организаций;

улучшить оснащение и благоустройство помещений организаций в соответствии с современными требованиями безопасности и комфортности, санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами;

продолжить работу по улучшению материально-технического обеспечения образовательных организаций, формированию доступной среды для детей с ограниченными возможностями здоровья, условий для охраны и укрепления здоровья;

продолжить работу по поддержанию высокого уровня педагогической компетентности;

3) в сфере культуры:

организовать мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала обучающих семинаров, курсов, мастер-классов, в том

числе и по работе их с людьми с ограниченными возможностями здоровья;
обеспечить информационную открытость учреждений культуры;
изыскать возможности для улучшения материально-технической базы учреждений культуры, обновления инструментального парка;
запланировать проведение ремонтных работ в учреждениях культуры;
расширять спектр предоставляемых услуг с учетом технологического развития общества;

обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями;

4) в сфере охраны здоровья:

привести информацию о деятельности учреждений, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, в соответствие с перечнем информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

улучшить материально-техническое оснащение организаций здравоохранения;

обеспечить доступность организаций здравоохранения для инвалидов;

повысить доступность записи на прием к врачу;

обеспечить своевременное решение вопросов в части оказания качественной медицинской помощи и противодействия коррупции в системе здравоохранения;

провести работу по развитию информационных систем в медицинских организациях;

обеспечить полноценное взаимодействие с пациентами при посещении ими медицинских организаций с целью оптимального реагирования при возникновении конфликтных ситуаций;

проводить работу по поддержанию высокого уровня компетентности персонала медицинских организаций.

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

По итогам проведенной в 2019 году независимой оценки качества уполномоченными органами и органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, в которых обозначены выявленные проблемы, мероприятия по их решению, сроки решения, а также определены исполнители, ответственные за достижение ключевых результатов (приказы Министерства труда и социального развития Республики Дагестан от 3 марта 2020 г. № 04/2-78, Министерства образования и науки Республики Дагестан от 12 марта 2020 г. № 684-04/20, Министерства культуры Республики Дагестан от 28 февраля 2020 г. № 88-од, Министерства здравоохранения Республики Дагестан от 20 марта 2020 г. № 242-л).

По итогам проведения в 2019 году независимой оценки качества приняты меры поощрения в отношении лучших организаций и меры ответственности в отношении организаций, имеющих наихудшие показатели:

в сфере социального обслуживания – в соответствии с приказом Министерства труда и социального развития Республики Дагестан от 19 апреля 2017 года № 04/2-257 организации, ставшие лучшими, награждены переходящими кубками (ГБУ РД «Республиканский реабилитационный центр «Надежда»; ГБУ РД «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Ветеран»);

В связи с тем, что все организации социального обслуживания получили балл свыше 80, дисциплинарные решения в отношении руководителей организаций, занявших последние места в рейтинге, не принимались;

в сфере охраны здоровья – организация, ставшая лучшей, награждена переходящим кубком (ГБУ РД «Кизлярская центральная районная больница»), к руководителям медицинских организаций, показавших наихудшие результаты, применены меры дисциплинарного взыскания;

в сфере образования – в соответствии с приказом Министерства образования и науки Республики Дагестан от 25 марта 2019 г. № 536-04/19 организациям, занявшим высшие места в сформированных рейтингах (ГКОУ РД «Средняя общеобразовательная гимназия Ахвахского района», ГБДОУ РД «Республиканский детский сад №1», ГБУ ДО РД «Малая академия наук Республики Дагестан», ГБОУ РД «Республиканский центр социально-трудовой адаптации и профориентации им. У.М. Муртузалиевой»), объявлена благодарность, худшие организации включены во внеочередной план проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на 2021 год;

в сфере культуры – в соответствии с приказом Министерства культуры Республики Дагестан от 29 марта 2019 г. № 128-од принято решение о премировании руководителей организаций, занявших высокие места в рейтинге (ГБУ РД «Национальный музей Республики Дагестан им. А. Тахо-Годи», ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова»).

В связи с тем, что организации культуры получили балл в шкале от 60 до 80, дисциплинарные решения в отношении руководителей организаций, занявших последние места в рейтинге, не принимались.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

Информирование населения о проведении независимой оценки качества проводилось посредством публикаций в республиканских и муниципальных средствах массовой информации, размещения информации на сайтах и в помещениях организаций социальной сферы, в социальных сетях, а также выступлений на телеканалах, видеосюжетов, радиорепортажей, размещения тематических пресс-релизов на официальных сайтах и порталах.

Опубликовано более 70 статей в периодических печатных изданиях, более 780 публикаций на сайтах и в социальных сетях, содержащих:

сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг

организациями;

сведения о популяризации сайта bus.gov.ru и об отзывах граждан о качестве условий оказания услуг, предоставляемых организациями социальной сферы;

сведения о проводимой работе по устранению недостатков, выявленных в результате независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, и информировании граждан о принятых мерах.

В целях популяризации среди населения сайта www.bus.gov.ru на главной странице официальных сайтов уполномоченных органов, а также отдельных администраций муниципальных районов и городских округов Республики Дагестан размещена гиперссылка (возможность перехода) на официальную страницу bus.gov.ru в раздел с результатами независимой оценки качества.

В целях определения состояния информированности граждан о ходе независимой оценки качества и привлечения их к участию в такой оценке проводился мониторинг посещения гражданами сайта bus.gov.ru с целью их ознакомления с результатами независимой оценки качества, а также отзывов граждан.

Мониторинг отзывов посетителей сайта www.bus.gov.ru о результатах независимой оценки качества за 2019 год показал, что по Республике Дагестан было оставлено всего 492 отзыва, из которых 490 положительных и 0 отрицательных, а также 2 пожелания, в том числе:

в сфере социального обслуживания – 219 отзывов (218 положительных, 0 отрицательных и 1 пожелание);

в сфере охраны здоровья – 230 отзывов (230 положительных и 0 отрицательных);

в сфере культуры – 1 отзыв (1 положительный, 0 отрицательных);

в сфере образования – 42 отзыва (41 положительный, 0 отрицательных и 1 пожелание).