

**Обязательный публичный отчет  
Главы Республики Бурятия  
Цыденова Алексея Самбуевича  
о результатах независимой оценки качества условий оказания  
услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,  
образования, социального обслуживания, которые расположены  
на территории Республики Бурятия**

**с 01.01.2018 г. по 31.12.2018 г.**

**1. Нормативные правовые акты Республики Бурятия, 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):**

- распоряжение Правительства Республики Бурятия от 07.05.2018 № 232-р (ред. от 05.07.2019) «О мерах по исполнению Федерального закона от 05.12.2017 № 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»»;

- распоряжение Правительства Республики Бурятия от 26.07.2016 № 461-р (ред. от 07.05.2018) «Об определении уполномоченных органов по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг на территории Республики Бурятия»;

- постановление Правительства Республики Бурятия от 27.01.2014 № 24 (ред. от 13.08.2019) «О Комиссии при Правительстве Республики Бурятия по координации деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия по формированию независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания».

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

№	Отрасли социальной сферы	Положение об общественном совете	Задачи и полномочия общественного совета	Состав общественного совета
1	2	3	4	5
1.	Культура	Приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 24.05.2018 № 003-321 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Бурятия»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение совместно с Министерством культуры Республики Бурятия перечня организаций культуры, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества;</li> <li>- участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством культуры Республики Бурятия с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;</li> <li>- проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры с учетом информации, предоставленной организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;</li> <li>- подготовка предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры (при наличии) и направление их в Министерство культуры Республики Бурятия;</li> <li>- направление в Министерство культуры Республики Бурятия результатов независимой оценки качества условий оказания услуг орга-</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Гребенщиков Александр Георгиевич – председатель комиссии по развитию сектора экономики, инфраструктуры, среднего и малого предпринимательства Общественной палаты Республики Бурятия, председатель Общественного совета</li> <li>2. Думнова Татьяна Гавриловна – председатель комиссии по экономическому развитию и ЖКХ Общественной палаты Республики Бурятия, председатель республиканского отделения Всероссийской общественной организации «Женщины – предприниматели России»</li> <li>3. Красиков Николай Михайлович – член регионального общественного фонда инвалидов – колясочников «Общество без барьеров»</li> <li>4. Петров Сергей Петрович – член Комиссии по образованию и науке Общественной палаты Республики Бурятия</li> <li>5. Шигаева Августина Анатольевна – член комиссии по охране здоровья, физической культуре и формированию здорового образа жизни Общественной палаты Республики Бурятия</li> </ol>

1	2	3	4	5
			<p>низациями культуры;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рассмотрение на заседаниях результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, проводимой на территории Республики Бурятия</li> </ul>	
2.	Охрана здоровья	<p>Приказ Министерства здравоохранения Республики Бурятия от 27.02.2018 № 108-ОД «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Республики Бурятия по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование перечня медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг;</li> <li>- составление графика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, включенными в перечень;</li> <li>- мониторинг, сбор и обобщение сведений о деятельности медицинских организаций, с учетом информации, представленной организацией-оператором;</li> <li>- представление в Министерство здравоохранения Республики Бурятия результатов независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Иванова Дыжидма Базаровна - председатель БРО профсоюза работников здравоохранения РФ, председатель Общественного совета</li> <li>2. Батудаева Татьяна Ивановна - заведующая кафедрой терапии ФГБОУ ВО «Бурятский государственный университет», к.м.н.</li> <li>3. Былкова Любовь Васильевна - руководитель аппарата РОО «Медицинская палата Республики Бурятия»</li> <li>4. Антоненко Владимир Николаевич - член РОО «Медицинская палата Республики Бурятия», ветеран здравоохранения</li> <li>5. Давыдов Родион Агрович - председатель Железнодорожной организации БРО «Всероссийское общество инвалидов»</li> </ol>
3.	Образование	<p>Приказ Министерства образования и науки Республики Бурятия от 19.04.2018 № 756 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве образо-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение перечня организаций в сфере образования, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности;</li> <li>- формирование предложений для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг, при-</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Базаров Олег Дашиевич - проректор по дополнительному образованию Федерального государственного бюджетного учреждения высшего образования «Бурятский государственный университет», к.и.н.</li> <li>2. Базаров Аюр Александрович - заместитель председателя российской</li> </ol>

1	2	3	4	5
		<p>вания и науки Республики Бурятия по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Республики Бурятия, а также муниципальными образовательными и иными организациями, расположенными на территории Республики Бурятия и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Бурятия»</p>	<p>нимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством образования и науки Республики Бурятия с организацией, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- установление при необходимости критериев оценки качества условий оказания образовательной деятельности организациями в сфере образования дополнительно к установленным федеральным законодательством общим критериям;</li> <li>- осуществление независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования с учетом информации, представленной организацией, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг;</li> <li>- представление в Министерство образования и науки Республики Бурятия и уполномоченные органы государственной власти Республики Бурятия результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, а также предложений об улучшении их деятельности</li> </ul>	<p>общественной организации «Федерация бокса Республики Бурятия»</p> <p>3. Борисова Анна Альбертовна - член хорового общества Республики Бурятия</p> <p>4. Бюраева Юлия Григорьевна - ведущий научный сотрудник Бурятского научного центра СО РАН, д.соц.н.</p> <p>5. Жанаева Лариса Дамбаевна - председатель Бурятского Республиканского комитета Профсоюза работников образования и науки Российской Федерации</p> <p>6. Зайцев Николай Семенович - заместитель исполнительного директора Союза промышленников и предпринимателей Республики Бурятия; Руководитель аппарата Бурятского регионального отделения «Союз машиностроителей России», председатель совета</p> <p>7. Цыренова Марина Геннадьевна - директор Некоммерческого партнерства «Центр оценки качества образования Республики Бурятия», к.пед.н., доцент</p>
4.	Социальное обслуживание	Приказ Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия от 29.03.2018 № 190 «Об утверждении Положения об	- определение совместно с Министерством социальной защиты населения Республики Бурятия перечня организаций социального обслуживания, в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества;	<p>1. Ефимов Степан Гаврилович – член Общественной палаты Республики Бурятия, председатель Общественного совета</p> <p>2. Шурыгина Юлия Юрьевна – член Регионального отделения Обществен-</p>

1	2	3	4	5
		<p>Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания»</p>	<p>-участие в рассмотрении проектов документов о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Министерством социальной защиты населения Республики Бурятия с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания;</p> <p>- проведение независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания;</p> <p>- подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания (при наличии);</p> <p>- направление в Министерство социальной защиты населения Республики Бурятия результатов независимой оценки качества и предложений об улучшении качества деятельности подведомственных организаций;</p> <p>-рассмотрение на заседаниях Общественного совета результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания</p>	<p>ного совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Республике Бурятия, заведующая кафедрой «Социальные технологии» Восточно-Сибирского государственного университета технологий и управления</p> <p>3. Башкеева Долгоржап Базыр-Жаповна – председатель Бурятской республиканской организации общероссийского профессионального профсоюза работников госучреждений и общественного обслуживания Российской Федерации.</p> <p>4. Брыков Владимир Сергеевич – председатель Бурятской республиканской общественной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»</p> <p>5. Гармаев Ревомир Баярович – председатель Бурятской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов.</p>

**3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - операторы)**

№	Отрасли социальной сферы	Наименование оператора	Номер государственного контракта	Объем финансовых средств, тыс. руб.
1	2	3	4	5
1.	Культура	ФГБУН «Институт монголоведения, буддологии и тибетологии Сибирского отделения Российской Академии Наук»	Договор от 12.09.2018 г. № 446 на выполнение работ по анализу официальных сайтов организаций культуры в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендов в помещениях организаций	71,7
		ФГБОУ ВО «Восточно - Сибирский государственный институт культуры»	Договор от 12.09.2018 г. № 447 на выполнение работ по изучению условий оказания услуг организациями культуры и изучению мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг. Договор от 12.11.2018 г. № 488 на обобщение информации о качестве условий оказания услуг	100,0 100,0
2.	Охрана здоровья	ООО «АС»	Государственный контракт от 12.11.2018 г. № Ф.2018.528753	285,0
3.	Образование	ООО «Консалтинговая группа Институт дополнительного профессионального образования»	Контракт от 31.08.2018 г. № 53	1 100,0
	Физическая культура и спорта	АНО «Эйдос»	Контракт от 31.08.2018 г. №ЗК-35	50,0
4.	Социальное обслуживание	АНО «Социальная экспертиза»	Контракт от 01.08.2018 г. № 3	425,6

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

№	Отрасли социальной сферы	Общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в 2018 г., и их удельный вес от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества (в %)	Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на 2019 г.	Значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы», предусмотренного перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти Республики Бурятия (Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548)	Наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов	Наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов
1	2	3	4	5	6	7
1.	Культура	10 учреждений (7%)	39 учреждений (27%)	Показатель применяется с 01.01.2019 г. (Указ Главы Республики Бурятия от 27.02.2018 № 37 «Об оценке эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия»)	1. АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы имени Хоца Намсараева» - 94 балла 2. ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» - 91 балл 3. ГАУК «Республиканская детско-юношеская библиотека» - 91 балл	1. ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей имени академика В. А. Обручева» - 81 балл 2. ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета имени народного артиста СССР Г.Ц. Цыдынжапова» - 78 баллов
2.	Охрана	33 медицинские ор-	40 медицинских		1. ГБУЗ «Городская	1.ГБУЗ «Баунтов-

1	2	3	4	5	6	7
	здоровья	ганизации, оказывающие услуги в сфере здравоохранения в амбулаторных условиях (40,25%)	организаций, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях (48,8%)		<p>поликлиника № 3» - 99,6 балла</p> <p>2. АУ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» – 98,4 балла</p> <p>3. ГБУЗ «Городская больница № 4» – 96,6 балла</p>	<p>ская ЦРБ» - 75,6 балла</p> <p>2. ГБУЗ «Муйская ЦРБ» - 77,7 балла</p> <p>3. ГБУЗ «Баргузинская ЦРБ» - 79,2 балла</p>
3.	Образование	157 учреждений (15,6%)	394 учреждения (39,3%)		<p>1. МОУДО «Турнтаевская детско-юношеская спортивная школа» МО «Прибайкальский район» - 89,3 балла</p> <p>2. АУ РБ «Республиканская спортивно-адаптивная школа» – 88,8 балла</p> <p>3. АУ РБ «Центр спортивной подготовки» – 88,1 балла</p> <p>4. АУ РБ «Республиканская спортивная школа олимпийского резерва» – 87,1 балла</p> <p>5. ГБУДО «Республиканский эколого-биологический центр учащихся Ми-</p>	<p>1. МАУДО «Детская школа искусств поселка Кичера» муниципального образования «Северобайкальский район» – 33,6 балла</p> <p>2. МАУДО «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва № 7» МО «г. Улан-Удэ» – 43,4 балла</p> <p>3. МБОУДО «Тункинская детско-юношеская спортивная школа» МО «Тункин-</p>



1	2	3	4	5	6	7
					<p>нистерства образования и науки Республики Бурятия» – 85,5 балла</p> <p>6. МБОУ ДО «Районный центр дополнительного образования «МО «Курумканский район» - 85,4 баллов</p> <p>7. ГАУ ДПО РБ «Бурятский республиканский институт образовательной политики» - 85,2 балла</p> <p>8. МАУ ДО «Байкало – Кударинский дом детского творчества» МО «Кабанский район» - 84,7 балла</p> <p>9. МУДО «Кижингинский центр детского творчества» МО «Кижингинский район» – 84,6 балла</p> <p>10. ГАУ РБ «Дирекция спортивных сооружений» - 83,9 балла</p>	ский район» – 43,5 балла
4.	Социальное обслужива-	23 учреждения (57,5%)	В период с 2017 г. по 2018		1. ГБУСО РБ «Хоринский социально -	1. ГБУСО РБ «Джидинский со-

1	2	3	4	5	6	7
	ние		г. независимой оценкой качества охвачено 100% учреждений, на 2019 г. проведение экспертизы не планируется		<p>реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 90 баллов</p> <p>2. ГБУСО РБ «Тарбагатайский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 90 баллов</p> <p>3. ГБУСО РБ «Прибайкальский социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 90 баллов</p>	<p>циально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Баяр»- 84 балла</p> <p>2. ООО «Добрые руки» - 83 балла.</p> <p>3. ООО «Забота» - 83 балла.</p>

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

№	Отрасли социальной сферы	Основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом	Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах, чел.	Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по отраслям социальной сферы	Предложения общественного совета по улучшению деятельности организаций социальной сферы
1	2	3	4	5	6
1.	Культура	<p>Средний балл учреждений культуры Республики Бурятия по критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 84,7 балла;</li> <li>- «Комфортность условий предоставления услуг» - 95,6 баллов;</li> <li>- «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 95,4 балла;</li> <li>- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 93,8 балла;</li> <li>- «Доступность услуг для инвалидов»: <ul style="list-style-type: none"> <li>- более 90 баллов набрало 1 учреждение;</li> <li>- от 60 до 80 баллов - 5 учреждений;</li> </ul> </li> </ul>	5 200	<p>Проведенная оператором независимая оценка выявила высокий уровень удовлетворённости населения качеством условий оказания услуг учреждениями культуры – 84 балла.</p> <p>Вместе с тем, по впервые введенному с 2018 года новому критерию оценки качества условий оказания услуг «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить учреждения культуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов – в 5 учреждениях;</li> <li>- наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – в 7 учреждениях;</li> <li>- наличием сменных кресел-колясок – в 10 учреждениях;</li> </ul>	<p>1. Расширить внедрение методов формирования доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья различной нозологии, обеспечить учреждения визуальными сигнальными и тактильными средствами, а также информационными средствами о наличии в учреждении услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья, расширить их спектр (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).</p> <p>2. Компенсировать отсутствие возможности ремонта и реконструкции исторических зданий внедрением новых информационных технологий и средств, расширить практику использования инфор-</p>

1	2	3	4	5	6
		<p>- менее 60 баллов - 4 учреждения культуры</p>		<p>- наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации – в 2 учреждениях;</p> <p>- дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – в 3 учреждениях;</p> <p>- дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля – в 6 учреждениях;</p> <p>- возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – в 9 учреждениях;</p> <p>- наличием возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – в 8 учреждениях;</p> <p>- подъемными платформами – в 10 учреждениях.</p> <p>По показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, необходимо обеспечить:</p> <p>а) наличие на информационных стендах полной инфор-</p>	<p>мационных продуктов, позволяющего удовлетворить потребности людей с ограниченными возможностями здоровья и других специфических групп населения.</p> <p>3.Организовать возможность повышения квалификации сотрудников учреждений культуры в области работы со специфическими группами населения, в том числе с гражданами с ограниченными возможностями здоровья, а также по публикации и продвижению информации о планируемых мероприятиях на сайтах, в социальных сетях и мессенджерах Facebook, ВКонтакте, Youtube.</p> <p>4.Совершенствовать информационную политику учреждений в области распространения информации о деятельности организации культуры посредством востребованных населением каналов, в том числе при помощи ресурсов Internet, что позволит распространять информацию более широкому числу потребителей услуг и расширить реальную аудиторию организаций.</p> <p>5.Обеспечивать официальные сайты учреждений актуальной информацией, размещать на ин-</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>мации - в 6 учреждениях;</p> <p>б) наличие на официальных сайтах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- полной информации об учреждении - в 4 учреждениях;</li> <li>- информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействии с получателями услуг и их функционирование - в 1 учреждении</li> </ul>	<p>формационных стендах в учреждениях культуры материалы, отражающие полную информацию об организациях и учредителях.</p> <p>6. Придерживаться единообразия оформления информационных стендов в филиалах и подразделениях учреждений культуры.</p> <p>7. Внедрять электронные сервисы и услуги, в том числе с помощью мобильных устройств, и обеспечить информирование населения о наличии такой возможности.</p> <p>8. Расширить практику использования интерактивных сервисов выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>
2.	Охрана здоровья	<p>Средний балл учреждений здравоохранения Республики Бурятия по критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Открытость и доступность информации» - 86,9 балла;</li> <li>- «Комфортность условий получения услуг» - 85,8 балла;</li> <li>- «Доступность услуг</li> </ul>	1 496	<p>Проведенная оператором независимая оценка выявила высокий уровень удовлетворённости населения качеством условий оказания услуг учреждениями здравоохранения – 83 балла.</p> <p>Вместе с тем, по впервые введенному с 2018 года новому критерию оценки качества условий оказания услуг</p>	<p>1. Каждой медицинской организации разработать планы по устранению выявленных недостатков, Министерству здравоохранения Республики Бурятия обеспечить размещение результатов независимой оценки на официальном сайте в сети «Интернет» для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях – bus.gov.ru.</p>

1	2	3	4	5	6
		<p>для инвалидов» - 83,8 балла;</p> <p>- «Доброжелательность и вежливость работников организации» - 85,7 балла;</p> <p>- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 87,2 балла</p>		<p>«Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить учреждения здравоохранения:</p> <p>а) наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - в 15 учреждениях;</p> <p>б) наличием специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенические помещений - в 12 учреждениях;</p> <p>в) возможностью предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика – в 12 учреждениях;</p> <p>г) дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - в 10 учреждениях;</p> <p>д) наличием сменных кресел колясок - в 7 учреждениях;</p> <p>е) наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – в 4 учреждениях;</p> <p>ж) дублированием для ин-</p>	<p>2. Своевременно актуализировать информацию о деятельности организаций на информационных стендах и на официальных сайтах в соответствии с установленными нормативными правовыми актами.</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>валидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – в 1 учреждении.</p> <p>Кроме того, по критерию, характеризующему доброжелательность и вежливость работников, необходимо повышение доброжелательности, вежливости:</p> <p>а) работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи – в 14 учреждениях;</p> <p>б) медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг – в 7 учреждениях;</p> <p>в) работников медицинских организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр) – в 6 учреждениях.</p> <p>3. По критерию, характеризующему открытость и доступность информации об организации необходимо обеспечить:</p> <p>а) открытость, полноту и доступность информации о деятельности медицинской</p>	

1	2	3	4	5	6
				<p>организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет»</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в 17 учреждениях;</li> <li>б) на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг – в 4 учреждениях</li> </ul>	
3.	Образование	<p>Средний балл учреждений образования Республики Бурятия по критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Комфортность условий предоставления услуг» - 72 балла;</li> <li>- «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 98 баллов;</li> <li>- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98 баллов;</li> <li>- «Открытость и доступность информации об организации» - 71 балл;</li> </ul>	11 203	<p>Проведенная оператором независимая оценка выявила средний уровень удовлетворённости населения качеством условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования в 2018 году – 70 баллов.</p> <p>Вместе с тем, по впервые введенному с 2018 года новому критерию оценки качества условий оказания услуг «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить учреждения дополнительного образования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) дублированием для инвалидов по слуху и зрению</li> </ul>	<p>Принять меры по улучшению условий доступности услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности, наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с прочими гражданами;</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> </ul>



1	2	3	4	5	6
		<p>- «Доступность услуг для инвалидов» - 32,16 балла. В 80 образовательных организациях (51,0%) Республики Бурятия отсутствуют дети с ограниченными возможностями здоровья, что влияет на значение данного критерия</p>		<p>звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - в 66 учреждениях;</p> <p>б) возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – в 80 учреждениях;</p> <p>в) наличием альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – в 37 учреждениях;</p> <p>г) наличием возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому – в 34 учреждениях;</p> <p>д) наличием сменных кресел колясок, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенические помещений - в 107 учреждениях.</p> <p>В целом, помещения обо-</p>	<p>-возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>рудованы у 50 учреждений (32 %), обеспечены условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими у 65 организаций (42%)</p>	
4.	Социальное обслуживание	<p>Средний балл учреждений социального обслуживания Республики Бурятия по критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Открытость и доступность информации об организации» - 80,4 балла;</li> <li>- «Комфортность условий предоставления услуг» - 97,6 балла;</li> <li>- «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 100 баллов;</li> <li>- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 96,7 балла;</li> <li>- «Доступность услуг для инвалидов» - 71,1 балл</li> </ul>	1 624	<p>Проведенная оператором независимая оценка выявила высокий уровень удовлетворённости населения качеством условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания – 88 баллов.</p> <p>Вместе с тем, по впервые введенному с 2018 года новому критерию оценки качества условий оказания услуг «Доступность услуг для инвалидов» необходимо обеспечить учреждения социального обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) пандусами - в 6 учреждениях;</li> <li>б) дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, - в 22 учрежде-</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расширить внедрение методов формирования доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья различной нозологии, обеспечить учреждения визуальными сигнальными и тактильными средствами, а также информационными средствами о наличии в учреждении услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья, расширить их спектр (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).</li> <li>2. Организовать возможность повышения квалификации сотрудников учреждений социального обслуживания в области работы со специфическими группами населения, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, а</li> </ol>

1	2	3	4	5	6
				<p>ниях;</p> <p>в) наличием сменных кресел колясок - в 8 учреждениях;</p> <p>г) наличием обученного персонала по сопровождению инвалидов в помещениях организаций - в 13 учреждениях;</p> <p>д) наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - в 12 учреждениях;</p> <p>е) наличием специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенические помещений - в 4 учреждениях.</p> <p>Кроме того, по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг, необходимо обеспечить:</p> <p>а) наличие на информационных стендах информации о численности получателей социальных услуг - в 4 учреждениях;</p> <p>б) наличие на официальных сайтах организаций информации о дистанционных способах обратной связи и</p>	<p>также по публикации и продвижению информации о планируемых мероприятиях на сайтах, в социальных сетях и мессенджерах Facebook, ВКонтакте.</p> <p>3. Обеспечивать официальные сайты учреждений актуальной информацией, размещать на информационных стендах в учреждениях социального обслуживания материалы, отражающие полную информацию об организациях и учредителях.</p> <p>4. Внедрять электронные сервисы и услуги, (в том числе с помощью мобильных устройств) и обеспечить информирование населения о наличии такой возможности.</p> <p>5. Расширить практику использования интерактивных сервисов выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>

1	2	3	4	5	6
				<p>взаимодействии с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раздела «Часто задаваемые вопросы» - в 20 учреждениях;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией – в 21 учреждении.</li> </ul> <p>По критериям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг, обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» и пр.) - в 21 учреждении;</li> <li>б) наличие и понятность навигации внутри организации - в 14 учреждениях</li> </ul>	

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

№	Отрасли социальной сферы	Информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти Республики Бурятия или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях	Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений	Принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц
1	2	3	4	5
1.	Культура	В 1 квартале 2019 года подготовлены и утверждены планы по устранению республиканскими учреждениями недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг 2018 года	Министерством культуры Республики Бурятия обеспечивается мониторинг и контроль исполнения планов республиканских учреждений по устранению недостатков	<p>Поощрение организаций, занявших высшие места в рейтинге по результатам независимой оценки качества, состоялось в рамках Итоговой коллегии Министерства культуры Республики Бурятия в марте 2019 года.</p> <p>Ответственность за неисполнение обязанностей по руководству текущей деятельности, в том числе непринятие мер реагирования на замечания граждан, поступившие в ходе независимой оценки, предусмотрена в трудовом договоре с руководителями подведомственных организаций.</p> <p>В целях включения результатов независимой оценки качества условий оказания услуг в эффективный контракт руководителей учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Бурятия, в трудовые догово-</p>

1	2	3	4	5
				<p>ры с руководителями учреждений включены условия невыплаты премии.</p> <p>Также внесены изменения в приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 26.01.2016 № 003-30 «Об утверждении положения о премировании руководителей республиканских государственных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Бурятия». Указанными изменениями положение дополнено критерием о невыплате премии при достижении рейтинга менее 75% от максимального возможного количества единиц (баллов и т.д.).</p> <p>Проведение мероприятий по улучшению качества работы учреждений культуры, принятие мер реагирования на замечания граждан, поступившие в ходе независимой оценки на сайте bus.gov.ru, учитываются при продлении трудовых договоров с руководителями учреждений культуры</p>
2.	Охрана здоровья	В 1 квартале 2019 года утверждены планы по устранению медицинскими организациями недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг по итогам 2018 года	Министерством здравоохранения Республики Бурятия осуществляется мониторинг исполнения планов	ГБУЗ «Городская поликлиника № 3», набравшая наибольшее количество баллов в результате независимой оценки качества, была отмечена на итоговой коллегии

1	2	3	4	5
				Министерства здравоохранения Республики Бурятия и поощрена Почетной грамотой Министерства здравоохранения Республики Бурятия
3.	Образование	В декабре 2018 года подготовлены и утверждены планы по устранению нарушений муниципальными образовательными учреждениями	Министерством образования и науки Республики Бурятия обеспечивается мониторинг и контроль исполнения планов учреждений по устранению недостатков	Организации, занявшие первые места в рейтинге, были отмечены на итоговой коллегии Министерства образования и науки Республики Бурятия в феврале текущего года. В контракты руководителей учреждений включены критерии по итогам проведения независимой оценки, что в целом влияет на размер премии
4.	Социальное обслуживание	13 декабря 2018 года приказом Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия утвержден План мероприятий по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания, прошедших независимую оценку качества в 2018 году	Министерством социальной защиты населения Республики Бурятия обеспечивается мониторинг и контроль исполнения планов республиканских учреждений по устранению недостатков.	Поощрение организаций, занявших высшие места в рейтинге по результатам независимой оценки качества, состоялось в рамках Итоговой коллегии Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия в декабре 2018 года. Кроме того, показатели качества условий оказания услуг и значение рейтинга применяется при оценке эффективности деятельности руководителей подведомственных учреждений, по результатам такой оценки определяется стимулирующая часть заработной платы. Ответственность за неисполне-

1	2	3	4	5
				ние обязанностей по руководству текущей деятельности (непринятие мер реагирования на замечания граждан, поступившие в ходе независимой оценки), предусмотрена в трудовом договоре с руководителями подведомственных организаций.

**7. Информационно-разъяснительная работа среди населения (сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества)**

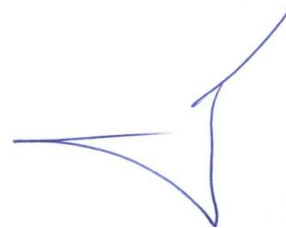
№	Отрасли социальной сферы	Сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества	Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы	Сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах
1	2	3	4	5
1.	Культура	На главной странице официального сайта Министерства культуры Республики Бурятия, на официальных сайтах, а также информационных стендах в помещениях учреждений культуры Республики Бурятия обеспечено размещение гиперссылки <a href="http://bus.gov.ru">bus.gov.ru</a> (с результатами независимой оценки	В целях популяризации среди населения независимой оценки качества оказания услуг обеспечено размещение гиперссылки <a href="http://bus.gov.ru">bus.gov.ru</a> (с результатами независимой оценки качества услуг учреждениями культуры) – на главной странице официального сайта Министерства культуры Республики Бурятия, а также на официальных сайтах учреждений культуры Республики Бурятия. Также на сайте Министерства культуры Республики Бурятия размещена информация о возможности граждан оставить на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	На основании представленных результатов независимой оценки качества каждое учреждение культуры разработало индивидуальный план по устранению выявленных недостатков. Также учреждения культуры ежегодно направляют в Министерство культуры Республики Бурятия и размещают на сай-



1	2	3	4	5
		качества услуг учреждений культуры), созданы разделы «Независимая оценка качества» для информирования населения о проведении независимой оценки качества	отзывы о качестве услуг, предоставляемых учреждениями культуры, с приглашением заинтересованных лиц воспользоваться предоставленным ресурсом и принять участие в оценке деятельности учреждений культуры	тах учреждений отчеты по устранению выявленных недостатков
2.	Охрана здоровья	Информация о возможности граждан принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями размещалась на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Бурятия. Также информация озвучена в информационной телевизионной программе «Вести-Бурятия», пресс-релизы о возможности граждан принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями направлялись во все средства массовой информации	В 56 медицинских организациях на информационных стендах размещена информация о независимой оценке качества и о возможности пройти ее на официальных сайтах Министерства здравоохранения Республики Бурятия и медицинских организаций	По результатам проведенной независимой оценки качества Министерством здравоохранения Республики Бурятия проведено совещание с участием главных врачей, составлен план-график контрольных мероприятий во все медицинские организации
3.	Образование	Направлены информационные письма в образовательные организации, в управления образования муниципальных районов с	На сайтах организаций образования, управлений образования муниципальных районов республики, Министерства образования и науки Республики Бурятия размещены ссылки на официальный сайт <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> , на котором размещается	На основании представленных результатов независимой оценки качества каждая организация разработала индивидуальный план по устранению

1	2	3	4	5
		целью разъяснения процедуры проведения независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности родителям и потребителям услуг. Также создан раздел «Вопрос-ответ» для ответов на самые популярные вопросы	информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы	выявленных недостатков. Также организации ежеквартально докладывают в управления образования муниципальных образований Республики Бурятия и размещают на сайте образовательной организации отчеты по устранению
4.	Социальное обслуживание	Направлены информационные письма в подведомственные учреждения с целью разъяснения процедуры проведения независимой оценки качества условий оказания услуг и стимулирования населения принимать участие в независимой оценке. Также в организациях социального обслуживания организованы стенды с информацией о проведении независимой оценки качества	В целях популяризации среди населения независимой оценки качества оказания услуг обеспечено размещение гиперссылки <a href="http://bus.gov.ru">bus.gov.ru</a> (с результатами независимой оценки качества услуг учреждений социального обслуживания) – на главной странице официального сайта Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия, а также на официальных сайтах учреждений социального обслуживания. Также на сайте Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия размещена информация о возможности граждан оставить на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> отзывы о качестве услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания	В 2019 году отрабатываются замечания, полученные по результатам независимой оценки качества 2018 года. На официальном сайте Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия будут размещены информационные материалы по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков.

Глава Республики Бурятия -  
Председатель Правительства  
Республики Бурятия



А.С. ЦЫДЕНОВ  
08.10.2019 г.  
(дата)