

Обязательный публичный отчет  
вице-губернатора – председателя Правительства Астраханской области  
Князева О.А. о результатах независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,  
образования, социального обслуживания, которые расположены  
на территории Астраханской области,  
с 01.01.2022 по 31.12.2022  
(отчетный период)

1. Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее – независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

1.1. Распоряжение министерства культуры и туризма Астраханской области от 28.04.2018 № 117-р «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры и туризма Астраханской области».

1.2. Постановление министерства здравоохранения Астраханской области от 17.04.2018 № 7П «Об организации деятельности общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Астраханской области»;

распоряжение министерства здравоохранения Астраханской области от 31.10.2018 № 1060р «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Астраханской области».

1.3. Приказ министерства образования и науки Астраханской области от 02.08.2018 № 417 «Об общественном совете при министерстве образования и науки Астраханской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности».

1.4. Постановление министерства социального развития и труда Астраханской области от 18.03.2015 № 15 (ред. от 12.09.2017) «О Порядке формирования независимой системы оценки качества работы организаций социального обслуживания Астраханской области»;

постановление министерства социального развития и труда Астраханской области от 23.07.2018 № 64 «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Астраханской области».

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

2.1. Полномочия общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Астраханской области:

осуществляет независимую оценку качества оказания услуг

организациями культуры, подведомственными министерству культуры Астраханской области, не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года в отношении одной и той же организации;

оказывает консультативную помощь органам местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области и организациям культуры по проведению независимой оценки качества в сфере культуры;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

определяет перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

представляет в министерство культуры Астраханской области результаты независимой оценки качества и предложения по улучшению их деятельности;

рассматривает иные вопросы, предусмотренные законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области.

Состав общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Астраханской области:

Генералова Е.А. – начальник штаба Астраханского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз добровольцев России»

Гулина Н.М. – председатель совета Астраханской региональной общественной организации по оказанию помощи инвалидам и их семьям

Просянова Т.Н. – член правления Регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Астраханской области

Путилин М.А. – координатор по работе со СМИ Регионального отделения Общероссийского общественного движения «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» в Астраханской области

Романов А.Я. – председатель Астраханской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых».

Полномочия общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Ахтубинский муниципальный район Астраханской области»:

осуществляет независимую оценку качества организациями культуры, учредителем которых является муниципальное образование «Ахтубинский муниципальный район Астраханской области», не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации;

оказывает консультативную помощь организациям культуры по проведению независимой оценки качества в сфере культуры;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых с

организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

определяет перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

представляет в администрацию муниципального образования «Ахтубинский муниципальный район Астраханской области» результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и предложения по улучшению их деятельности.

Состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Ахтубинский муниципальный район Астраханской области»:

Бережко М.В. – председатель Совета женщин г. Ахтубинска и Ахтубинского района

Евсюк Л.А. – председатель совета ветеранов Ахтубинского гарнизона

Склярова В.Н. – председатель Ахтубинской районной организации Астраханской области Астраханской областной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»

Смушко Е.Г. – член местного отделения Астраханского регионального отделения Общероссийской общественно-государственной организации «Российское военно-историческое общество» в Ахтубинском районе

Яковлев В.В. – председатель Совета ветеранов-пенсионеров войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов Ахтубинского района

Якубов О.Р. – председатель правления местной общественной организации по сохранению и развитию азербайджанской национальной культуры на территории Ахтубинского района Астраханской области «Азербайджан».

Полномочия общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Енотаевский муниципальный район Астраханской области»:

осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является муниципальное образование «Енотаевский муниципальный район Астраханской области», не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации;

определяет перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

представляет в администрацию муниципального образования «Енотаевский муниципальный район Астраханской области» результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры.

Состав общественного совета по проведению независимой оценки

качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Енотаевский муниципальный район Астраханской области»:

Ефимов А.В. – председатель общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Енотаевский муниципальный район Астраханской области»

Кузнецова В.Г. – секретарь общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Енотаевский муниципальный район Астраханской области»

Маргауп Л.Н. – председатель Совета ветеранов войны, тыла, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов Енотаевского района

Медведева Т.А. – руководитель общественного объединения «Клуб серебряных волонтеров Енотаевского района «50+»

Петров В.А. – председатель Енотаевского районного отделения Астраханского регионального отделения Всероссийской общественной организации ветеранов «БОЕВОЕ БРАТСТВО».

Полномочия общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Приволжский муниципальный район Астраханской области»:

осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является муниципальное образование «Приволжский муниципальный район Астраханской области», не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

Состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Приволжский муниципальный район Астраханской области»:

Дудкина З.П. – председатель совета местной общественной организации по защите общих интересов ветеранов войны и труда, пенсионеров Приволжского района Астраханской области

Марченко С.Э. – председатель правления Астраханской региональной общественной организации помощи бездомным животным «Верный друг»

Матвеева И.В. – председатель местной общественной организации инвалидов Приволжского района Астраханской области

Назарцева Л.И. – заместитель председателя совета местной общественной организации по защите общих интересов ветеранов войны и труда, пенсионеров Приволжского района Астраханской области

Пожидаева Л.Н. – заместитель председателя местной общественной организации инвалидов Приволжского района Астраханской области.

Полномочия общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Харабалинский муниципальный район Астраханской области»:

осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является муниципальное образование «Харабалинский муниципальный район Астраханской области», не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении

одной и той же организации;

подготовка предложений и рекомендаций, направленных на улучшение качества условий оказываемых организациями культуры услуг;

взаимодействие со средствами массовой информации по освещению вопросов, обсуждаемых на заседаниях общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Харабалинский муниципальный район Астраханской области», а также размещение необходимых информационных ресурсов на официальном сайте администрации муниципального образования «Харабалинский муниципальный район Астраханской области».

Состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Харабалинский муниципальный район Астраханской области»:

Бабушкина И.П. – председатель общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Харабалинский муниципальный район Астраханской области»

Зубков А.А. – заместитель председателя общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Харабалинский муниципальный район Астраханской области»

Кулигина Л.П. – член общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Харабалинский муниципальный район Астраханской области»

Рыскалиев Р.К. – член общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при муниципальном образовании «Харабалинский муниципальный район Астраханской области».

2.2. Основными задачами общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Астраханской области являются проведение независимой оценки качества, разработка предложений по улучшению деятельности медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, расположенных на территории Астраханской области.

Полномочия общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Астраханской области:

определяет перечень медицинских организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством здравоохранения Астраханской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;

осуществляет независимую оценку качества с учетом информации, представленной организацией, которая осуществляет сбор и обобщение

информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;

представляет в министерство здравоохранения Астраханской области результаты независимой оценки качества, а также предложения об улучшении деятельности медицинских организаций.

Состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Астраханской области:

Анохина Л.Я. – председатель региональной общественной организации по защите прав и законных интересов ветеранов труда и пенсионеров Астраханской области, член общественного совета при министерстве здравоохранения Астраханской области

Борисова Т.Н. – председатель Астраханского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»

Голосеева Е.П. – председатель Регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Астраханской области

Дорохова Е.А. – председатель Астраханской региональной благотворительной общественной организации «Поможем детям»

Еналиев Н.Р. – секретарь общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Астраханской области

Жильцова Г.Л. – член Астраханского областного совета ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов

Орлов Н.В. – председатель Астраханской региональной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», член Регионального отделения Общероссийского общественного движения «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» в Астраханской области

Старков П.И. – заместитель председателя Астраханской региональной общественной организации инвалидов Союз «Чернобыль», член общественного совета при министерстве здравоохранения Астраханской области

Шуматов Е.В. – заместитель председателя Астраханской областной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых».

2.3. Полномочия общественного совета при министерстве образования и науки Астраханской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности:

определяет перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проекта государственного контракта, заключаемого

министерством образования и науки Астраханской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями;

проводит независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности организациями с учетом информации, представленной организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями;

представляет в министерство образования и науки Астраханской области результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, а также предложения об улучшении их деятельности.

Состав общественного совета при министерстве образования и науки Астраханской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности:

Бугреева Т.М. – председатель Астраханской областной организации профсоюза работников народного образования и науки Российской Федерации

Ефремова М.В. – руководитель комитета семьи и детства Астраханского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Деловая Россия»

Силина А.В. – региональный координатор корпуса общественных наблюдателей Астраханской области, представитель Астраханского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Российский союз молодежи»

Якушенков Б.И. – представитель совета ветеранов при государственном автономном образовательном учреждении Астраханской области дополнительного профессионального образования «Институт развития образования».

2.4. Полномочия общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Астраханской области:

определяет перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерством социального развития и труда Астраханской области с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

представляет в министерство социального развития и труда

Астраханской области результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

рассматривает иные вопросы, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Астраханской области:

Анохина Л.Я. – председатель региональной общественной организации по защите прав и законных интересов пенсионеров Астраханской области

Борисова Т.Н. – председатель Астраханского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»

Голосеева Е.П. – председатель Регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Астраханской области

Гулина Н.М. – председатель Астраханской региональной общественной организации по оказанию помощи детям-инвалидам и их семьям

Купряшова Л.А. – заместитель председателя Астраханского регионального отделения Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов.

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

Отрасль социальной сферы	Наименование организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы	Номер государственного контракта (государственных контрактов) на проведение организацией, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы	Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, рублей
Сфера культуры	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Астраханский государственный университет имени	Государственный контракт возмездного оказания услуг от 28.06.2022 № Д-274, договор возмездного оказания услуг от 31.05.2022 № Д-253, договор от 19.08.2022 № Д-302, договор возмездного оказания услуг от 29.06.2022 № Д-275, муниципальный контракт от 31.05.2022 № Д-252,	298 000



	В.Н. Татищева»	договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-296, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-298, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-299, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-300, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-301, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-303, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-304, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-305, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-306, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-307, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-308, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-309, договор возмездного оказания услуг от 19.08.2022 № Д-310	
Сфера здравоохранения	Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Астраханской области		
Сфера образования	Общество с ограниченной ответственностью «Эмпирика»	Государственный контракт от 16.09.2022 № 110	236 300
Социальное обслуживание	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Астраханский	Договор на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Астраханской области от 31.05.2022 № 6	85 000

	государственный университет имени В.Н. Татищева»		
--	--	--	--

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

Отрасль социальной сферы	Общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в отчётном периоде	Удельный вес от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества (в процентах)	Планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на период (год), следующий за отчётным
Сфера культуры	58	64	32
Сфера здравоохранения	19	37	19
Сфера образования	278	59,15	100
Социальное обслуживание	17	43,24	21
Астраханская область	372	57,32	172

Перечень организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы с указанием количества баллов:

- в сфере культуры:

государственное бюджетное учреждение культуры «Астраханская картинная галерея им. П.М. Догадина» – 99;

муниципальное казенное учреждение культуры «Харабалинская межпоселенческая библиотека» – 96;

- в сфере здравоохранения:

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Енотаевская районная больница» – 98;

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская клиническая больница № 3 им. С.М. Кирова» – 97;

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника № 5» – 97;

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Стоматологическая поликлиника № 3» – 97;

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Стоматологическая поликлиника № 4» – 97;

- в сфере образования:

муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования

«Детская школа искусств № 1 города Астрахани» – 96;

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение г. Астрахани «Детский сад № 63 «Ассоль» – 96,5;

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение г. Астрахани «Средняя общеобразовательная школа № 26» – 96,7;

муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Астрахани «Детская школа искусств имени М.П. Максаковой» – 98,5;

муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 1 города Астрахани» – 98,6;

- в сфере социального обслуживания:

государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Икрянинский район, Астраханская область» – 100;

государственное автономное учреждение Астраханской области «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» – 99,72;

государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, г. Знаменск, Астраханская область» – 99,64.

Перечень организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов, по отраслям социальной сферы с указанием количества баллов:

- в сфере культуры:

муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» муниципального образования «Поселок Нижний Баскунчак» – 71;

- в сфере здравоохранения:

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Приволжская районная больница» – 91;

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Центр охраны здоровья семьи и репродукции» – 91;

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики» – 91;

общество с ограниченной ответственностью «Центр Диализа Астрахань» – 91;

общество с ограниченной ответственностью «НефроМед» – 91;

- в сфере образования:

муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Протоchnенская основная общеобразовательная школа» – 77,8;

муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа с. Фёдоровки» муниципального образования «Енотаевский район» – 77,6;

муниципальная казенная общеобразовательная организация «Калининская средняя общеобразовательная школа имени академика Ережепа Мамбетказиева» – 77,5;

муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Бузанская основная общеобразовательная школа» – 77,5;

муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Ленинская средняя общеобразовательная школа» муниципального образования «Енотаевский район» – 67,9;

- в сфере социального обслуживания:

государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Енотаевский район, Астраханская область» – 92,54;

государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Черноярский район, Астраханская область» – 95,2;

государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Ахтубинский район, Астраханская область» – 95,14.

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

Основные результаты независимой оценки качества в сфере культуры, представленные общественными советами:

высокий уровень информированности оценило 89 % опрошенных (в 2020 году – 85 %);

высокий уровень доступности услуг оценило 87 % опрошенных (в 2020 году – 84 %);

рекомендации родственникам или знакомым относительно какого-либо учреждения готовы дать 92 % опрошенных (в 2020 году – 88 %);

уровень доброжелательности и вежливости в 2022 году оценило 95 % опрошенных (в 2020 году – 92 %).

Основные результаты независимой оценки качества в сфере здравоохранения, представленные общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при министерстве здравоохранения Астраханской области.

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг», характеризующему критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», в амбулаторных условиях составляет 94, в стационарных – 95.

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)», характеризующему критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», в амбулаторных условиях составляет 94, в стационарных – 95.

Самый низкий балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеет общество с ограниченной ответственностью «НефроМед» (82 балла), общество с ограниченной ответственностью «Центр Диализа Астрахань» (82 балла), государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Центр охраны здоровья семьи и репродукции» (82 балла). В стационарных условиях самый низкий балл по данному показателю имеет государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Камызякская районная больница». Все остальные медицинские организации по данному показателю в амбулаторных и стационарных условиях имеют высокие баллы.

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи», характеризующему критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в амбулаторных условиях составляет 90, в стационарных – 92.

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации», характеризующему критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в амбулаторных условиях составляет 96, в стационарных – 92.

Самый низкий балл по данному показателю в стационарных условиях имеет государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области Александрo-Мариинская областная клиническая больница (80 баллов).

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации», характеризующему критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в амбулаторных условиях составляет 96, в стационарных – 92.

Основные результаты независимой оценки качества в сфере образования, представленные общественным советом при министерстве образования и науки Астраханской области по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» – 91,4 балла из 100.

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, которые установлены нормативными правовыми актами, – 28,6 балла из 30 (95,3 %).

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – 24,6 балла из 30 (82 %).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 95,54 %.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» – 94,7

балла из 100.

Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 49,1 балла из 50 (98,2 %).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, – 90,62 %.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» – 65,8 балла из 100.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 17,3 балла из 30 (57,7 %).

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, – 23,1 балла из 40 (57,8 %).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, – 87,23 %.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 94,8 балла из 100.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, – 92,40 %.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, – 94,68 %.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов), – 97,40 %.

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 93,4 балла из 100.

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, – 92,35 %.

Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, – 92,78 %.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, – 93,73 %.

Сфера социального обслуживания.

Большинство респондентов (78,1 %), являющихся получателями услуг организаций социального обслуживания Астраханской области, обращались к информации, размещённой на стендах организаций социального обслуживания Астраханской области. Данный показатель свидетельствует о важности, своевременности, актуальности и необходимости размещения информации о деятельности организаций социального обслуживания Астраханской области и предоставляемых ими услугах. Подавляющее большинство респондентов – получателей услуг (99,2 %), обратившихся за получением информации к стендам в помещениях организаций социального обслуживания Астраханской области, удовлетворены полнотой размещённой на них информации.

Из общего числа опрошенных получателей услуг организаций социального обслуживания Астраханской области 57,9 % респондентов пользовались сайтами данных организаций. Данный показатель свидетельствует о достаточно хорошей осведомлённости получателей услуг о возможности получения информации и услуг посредством сайтов организаций социального обслуживания Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Данный показатель может быть связан с возрастными показателями получателей услуг. Средний возраст опрошенных составил 64 года, что может свидетельствовать о благоприятном отношении получателей услуг к системам дистанционного доступа предоставления услуг (сайтам организаций социального обслуживания Астраханской области), особенно в ситуациях, связанных со сложной эпидемиологической обстановкой. Подавляющее большинство респондентов – получателей услуг (98,0 %), обращавшихся за получением информации к сайтам организаций социального обслуживания Астраханской области, удовлетворены работой и информацией, размещённой на данных сайтах.

Абсолютное большинство участников опроса (98,9 %) указали на своевременность предоставления услуг в организациях социального обслуживания Астраханской области.

Одновременно с показателем своевременности оказания услуг большинство респондентов (97,0 %) удовлетворены комфортностью предоставления услуг в момент обращения.

Из общего числа опрошенных 37,6 % респондентов имеют определенную группу инвалидности, что относит их в специальную группу получателей услуг и предполагает особое внимание при оказании услуг.

Из общего числа получателей услуг (или представителей получателей), имеющих группу инвалидности, большинство респондентов (96,0 %) удовлетворены услугами организаций социального обслуживания Астраханской области.

Участники опроса (98,6 %) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций социального обслуживания Астраханской области, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания Астраханской области. Также респонденты (99,2 %) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций социального обслуживания Астраханской области, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания Астраханской области.

В ходе анализа полученной первичной социологической информации было выявлено, что дистанционными способами взаимодействия с организацией социального обслуживания Астраханской области воспользовалось 82,4 % респондентов. Остальная часть (17,6 %) предпочла личное обращение в организацию социального обслуживания Астраханской области.

Из общего числа получателей услуг, обращавшихся в организацию социального обслуживания Астраханской области дистанционно, 99,2 % получателей услуг остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Подавляющее большинство получателей услуг организаций социального обслуживания Астраханской области (99,1 %), участвовавших в опросе, готовы рекомендовать организации социального обслуживания Астраханской области, в которые они обращались, своим родственникам и знакомым.

Получатели услуг организаций социального обслуживания Астраханской области (99,0 % и 99,5 % соответственно), участвовавшие в опросе, удовлетворены организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в данных организациях.

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах:

- в сфере культуры – 23 115 респондентов;
- в сфере здравоохранения – 17 049 респондентов;
- в сфере образования – 54 399 респондентов;
- в сфере социального обслуживания – 4 639 респондентов.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества:

- в сфере культуры:

высокий процент организаций культуры, учредителями которых являются муниципальные образования Астраханской области, не имеют официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В отдельных случаях организации культуры имеют страницы на официальных сайтах муниципальных органов управления культуры;

на недостаточном уровне остаются показатели доступности услуг организаций культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья в организациях культуры, учредителями которых являются муниципальные образования Астраханской области;

недостатки в тепло- и водоснабжении сельских домов культуры и библиотек, организации санитарных комнат;

- в сфере здравоохранения:

у 60 % медицинских организаций прилегающая территория и помещения не оборудованы с учетом доступности для инвалидов;

у 60 % медицинских организаций не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;

- в сфере образования:

на официальных сайтах отдельных организаций не представлена информация, предусмотренная постановлением Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об



образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» и приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Территория, прилегающая к организациям, и помещения организаций не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Отсутствует ряд условий, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, а также отдельные условия комфортности для осуществления образовательной деятельности;

- в сфере социального обслуживания:

по показателю «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» в ходе проверки низкие показатели установлены у следующих организаций социального обслуживания Астраханской области:

государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Енотаевский район, Астраханская область»;

государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Ахтубинский район, Астраханская область».

По показателю «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов» в ходе проверки низкие показатели установлены у следующих организаций социального обслуживания Астраханской области:

государственное автономное учреждение Астраханской области «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»;

государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения, Наримановский район, Астраханская область»;

государственное автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»;

государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Енотаевский район, Астраханская область»;

государственное автономное учреждение социального обслуживания

населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Черноярский район, Астраханская область».

По показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в ходе проверки низкие показатели установлены у следующих организаций социального обслуживания Астраханской области:

государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Енотаевский район, Астраханская область»;

государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Ахтубинский район, Астраханская область».

Предложения общественных советов по проведению независимой оценки качества по улучшению деятельности организаций социальной сферы:

- в сфере культуры:

своевременно актуализировать информацию на официальных сайтах и стендах организаций культуры;

создать официальные сайты организациям, у которых они отсутствуют, и наполнить их необходимой информацией;

проработать вопрос об улучшении условий для посещения организаций культуры инвалидами;

рекомендовать органам управления культурой муниципальных образований включать мероприятия по обеспечению доступности услуг для инвалидов и их материально-техническому обеспечению в планы ремонта и реконструкции организаций культуры;

- в сфере здравоохранения:

в помещениях медицинских организаций и на официальных сайтах медицинских организаций обеспечить размещение информации, предусмотренной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

обеспечить в медицинской организации комфортные условия оказания услуг в амбулаторных и стационарных условиях;

обеспечить сокращение времени ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги (прием врача/диагностические исследования/плановая госпитализация);

обеспечить неукоснительное соблюдение принципов медицинской

этики и деонтологии работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы);

обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- в сфере образования:

представить на официальных сайтах организаций всю недостающую информацию, предусмотренную постановлением Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» и приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и помещения организаций с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими;

обеспечить в организации необходимые условия комфортности для осуществления образовательной деятельности;

- в сфере социального обслуживания:

государственному автономному учреждению Астраханской области «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие», государственному автономному учреждению Астраханской области «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег», государственному автономному учреждению социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения, Наримановский район, Астраханская область» и государственному автономному учреждению социального обслуживания населения

Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Черноярский район, Астраханская область» оборудовать территории, прилегающие к зданиям данных учреждений, и помещения с учётом доступности для инвалидов;

государственному казенному учреждению социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Енотаевский район, Астраханская область» и государственному казенному учреждению социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Ахтубинский район, Астраханская область» разместить на информационных стендах в помещениях необходимый объём информации о своей деятельности;

государственному казенному учреждению социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Енотаевский район, Астраханская область» и государственному казенному учреждению социального обслуживания населения Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения, Ахтубинский район, Астраханская область» обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

Распоряжением министерства культуры и туризма Астраханской области от 09.12.2022 № 374-р утверждён план мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры и туризма Астраханской области, по итогам проведения независимой оценки качества в 2022 году.

В сфере культуры администрациями муниципальных образований разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляется министерством культуры Астраханской области и администрациями муниципальных образований.

Результаты независимой оценки качества учитываются при подведении итогов работы, а также при аттестации руководителей соответствующих организаций.

Министерством здравоохранения Астраханской области разработаны планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляется министерством здравоохранения Астраханской области.

Министерством здравоохранения Астраханской области приняты

поощрительные меры в отношении руководителей отдельных медицинских организаций.

Министерством образования и науки Астраханской области и учредителями образовательных организаций разрабатываются планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

Контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляет министерство образования и науки Астраханской области.

Распоряжением министерства социального развития и труда Астраханской области от 30.01.2023 № 121 утверждены планы мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Астраханской области.

Контроль за выполнением утверждённых планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, осуществляется министерством социального развития и труда Астраханской области.

Министерством социального развития и труда Астраханской области приняты поощрительные меры в отношении руководителей отдельных организаций социального обслуживания Астраханской области.

#### 7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

##### 7.1. Сфера культуры.

Информация о проведении независимой оценки качества организациями культуры размещается на официальном сайте министерства культуры Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». На официальных сайтах министерства культуры Астраханской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, государственных и муниципальных учреждений культуры размещены активные ссылки для перехода на сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), предоставляющий возможность оставить отзыв об учреждении.

Для удобства обобщения сведений и результатов электронных голосований создана система [www.оцени.онлайн](http://www.оцени.онлайн), которая позволяет организации-оператору упростить сбор анкет в электронном виде, а также изучать общественное мнение о качестве условий оказания услуг организациями культуры и получать обратную связь от населения.

Поддерживается функционирование перекрёстной ссылки [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) на официальном сайте министерства культуры Астраханской области.

Организовано своевременное размещение информации о ходе независимой оценки качества на официальном сайте министерства культуры Астраханской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, государственных и муниципальных учреждений культуры для размещения информации об учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

##### 7.2. Сфера здравоохранения.

На главной странице официального сайта министерства

здравоохранения Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещен единый баннер «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» и ссылка на интерактивную форму «Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями».

Информация о размещении единого баннера «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» и ссылки на интерактивную форму «Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» на главной странице официальных сайтов медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, доведена министерством здравоохранения Астраханской области до сведения указанных медицинских организаций.

Министерством здравоохранения Астраханской области осуществляется контроль за размещением медицинскими организациями на главных страницах своих официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» единого баннера «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» и ссылки на интерактивную форму «Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями», а также информации, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 7.3. Сфера образования.

Министерство образования и науки Астраханской области:

- проводит информационно-разъяснительную работу по вопросу функционирования сайта bus.gov.ru в ходе собраний с законными представителями обучающихся;

- поддерживает функционирование перекрестной ссылки bus.gov.ru на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- размещает на своем официальном сайте и в социальных сетях информационные ролики о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями;

- проводит мониторинг посещений гражданами сайта bus.gov.ru;

- осуществляет электронную рассылку в муниципальные образования и государственные образовательные организации информационных материалов о функционировании и возможностях сайта bus.gov.ru;

- направляет в муниципальные образования и государственные образовательные организации инструктивно-методические письма о продолжении и активизации работы по популяризации разделов сайта bus.gov.ru среди обучающихся, педагогического сообщества и законных представителей обучающихся.

Образовательные организации размещают на стендах ссылки на сайт bus.gov.ru.

Работа по устранению выявленных в результате независимой оценки

качества недостатков в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, будет проводиться в соответствии с утвержденными планами по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

#### 7.4. Сфера социального обслуживания.

Министерство социального развития и труда Астраханской области своевременно размещает информацию о ходе независимой оценки качества на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В разделе «Опросы» создана активная ссылка на интерактивную форму «Анкета для изучения мнения населения о доступности и качестве оказания услуг в учреждениях социального обслуживания и социальной поддержки Астраханской области».

Министерство социального развития и труда Астраханской области поддерживает функционирование перекрестной ссылки bus.gov.ru на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Министерство социального развития и труда Астраханской области осуществляет контроль за размещением подведомственными организациями на главных страницах своих официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ссылки на интерактивную форму «Анкета для изучения мнения населения о доступности и качестве оказания услуг в учреждениях социального обслуживания и социальной поддержки Астраханской области», а также информации, предоставление которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Вице-губернатор – председатель  
Правительства Астраханской области



О.А. Князев