ПРЕЗИДЕНТ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
Кремль, г. Казань, 420014

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ПРЕЗИДЕНТЫ
Кремль, Казан шәһәре, 420014

Тел.: (843) 567-89-01, факс: (843) 292-70-88. E-mail: ap.rt@tatar.ru, www.president.tatarstan.ru

10.04.2019 № 01-3211

На № ______________ от ______________

Председателю
Государственного Совета
Республики Татарстан

Ф.Х. Мухаметшину

Уважаемый Фарид Хайруллович!

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 6 апреля 2005 года № 64-ЗРТ «Об исполнительных органах государственной власти Республики Татарстан» вношу на рассмотрение Государственного Совета Республики Татарстан обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Республики Татарстан, с 1 января по 31 декабря 2018 года и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций.

Приложение: на 27 л. в 1 экз.

Р.Н. Минниханов

7616

Обязательный публичный отчет
Президента Республики Татарстан Р.Н. Минниханова
о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории Республики Татарстан, с 1 января по 31 декабря 2018 года и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций

г. Казань
2019 год

Содержание

1. Нормативные правовые акты Республики Татарстан, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания. 3

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества. 3

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы. 4

4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества. 5

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы. 10

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества. 12

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения. 13

1. Нормативные правовые акты Республики Татарстан, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

1) Закон Республики Татарстан от 13 июля 2018 года № 55-ЗРТ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Республики Татарстан»;

2) постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 24 октября 2013 года № 793 «О мерах по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг отдельными организациями»;

3) постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 7 ноября 2018 года № 983 «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Кабинета Министров Республики Татарстан»;

4) распоряжение Кабинета Министров Республики Татарстан от 26 декабря 2017 года № 3598-р (в редакции от 7 ноября 2018 года) об утверждении Плана мероприятий по организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в Республике Татарстан на период до 2021 года.

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

Независимая оценка качества (далее также НОК) условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Республике Татарстан осуществляется общественными советами по проведению независимой оценки качества, созданными решениями Общественной палаты Республики Татарстан по инициативе Министерства образования и науки Республики Татарстан, Министерства здравоохранения Республики Татарстан, Министерства культуры Республики Татарстан, Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан (далее – ИОГВ РТ), а также решениями общественных советов при органах местного самоуправления (далее – ОМС РТ) по инициативе органов местного самоуправления в муниципальных районах, городских округах Республики Татарстан.

Основными задачами общественных советов по проведению НОК являются:

1) проведение НОК;

2) подготовка предложений по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы;

3) совершенствование механизма учета общественного мнения при принятии решений ИОГВ РТ, ОМС РТ;

4) повышение информированности общественности о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы.

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

1) определяют перечень организаций, в отношении которых проводится НОК;

2) принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственных (муниципальных) контрактов, заключаемых ИОГВ РТ, ОМС РТ с организациями, осуществляющими сбор и

обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – операторы);

3) осуществляют НОК с учетом информации, представленной операторами;

4) представляют в ИОГВ РТ, ОМС РТ результаты НОК, а также предложения об улучшении качества деятельности организаций социальной сферы.

Составы общественных советов по проведению НОК соответствуют требованиям действующих нормативных правовых актов и включают представителей:

1) общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан;

2) общественных организаций, созданных в целях защиты прав и законных интересов обучающихся и (или) родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;

3) общественных объединений инвалидов;

4) общественных организаций ветеранов.

Информация о составе общественных советов по проведению НОК размещена на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru (далее – официальный сайт www.bus.gov.ru), официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты ИОГВ РТ и ОМС РТ).

Для членов ведомственных общественных советов по проведению НОК в 2018 году Общественной палатой Республики Татарстан совместно с ГБУ «Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан» организованы обучающие семинары в целях организационно-методического сопровождения деятельности общественных советов по проведению НОК и повышения информированности граждан о работе, ведущейся в Республике Татарстан по данному направлению.

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

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы осуществляются операторами в соответствии с перечнем организаций, определенных общественными советами при ИОГВ РТ, ОМС РТ.

Операторы ИОГВ РТ в 2018 году:

в сфере образования – Региональная общественная благотворительная организация ветеранов образования Республики Татарстан (в отношении профессиональных образовательных организаций), автономная некоммерческая организация «Поволжская семейная академия «УМАЙ» (в отношении общеобразовательных организаций для детей с ограниченными возможностями здоровья, общеобразовательных организаций санаторного типа для детей, нуждающихся в длительном лечении);

в сфере культуры – Региональное общественное движение «Молодые и Успешные» Республики Татарстан;

в сфере охраны здоровья – государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканский медицинский информационно-аналитический центр»;

в сфере социального обслуживания – Региональная общественная организация Республики Татарстан «Под крылом семьи».

Суммарный объем финансовых средств, выделенных ИОГВ РТ на работу операторов, составил 340 тыс. рублей, из них в сфере культуры – 70 тыс. рублей, в сфере образования – 200 тыс. рублей, в сфере социального обслуживания – 70 тыс. рублей. В сфере охраны здоровья работа оператора осуществлялась в рамках государственного задания подведомственной организации, не оказывающей услуги населению.

Объем финансовых средств, выделенных ОМС РТ на работу операторов, в сфере культуры и образования варьировался от 2,5 тыс. рублей до 10 тыс. рублей. В 21 муниципальном образовании операторы осуществляли работу на безвозмездной основе или на общественных началах. Всего на работу операторов в муниципальных образованиях направлено 44 тыс. рублей.

Информация об операторах (наименование оператора, номер государственного (муниципального) контракта на проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы) размещена на официальном сайте www.bus.gov.ru, официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ.

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

В соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в отношении одной и той же организации НОК осуществляется общественными советами по проведению НОК не чаще, чем один раз в год и не реже, чем один раз в три года. В Республике Татарстан к концу 2020 года все организации социальной сферы будут охвачены НОК.

НОК в государственных, муниципальных образовательных организациях осуществлялась по показателям, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

НОК в муниципальных организациях культуры Республики Татарстан была проведена до 1 июня 2018 года в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 года № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

НОК в государственных организациях социального обслуживания, здравоохранения и культуры Республики Татарстан проводилась по показателям, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 года № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

В 2018 году в Республике Татарстан независимая оценка качества осуществлена общественными советами по проведению НОК при ИОГВ РТ в отношении 244 организаций социальной сферы (более 40 % организаций данной сферы, подлежащих независимой оценке качества), из них 20 организаций культуры (33 %), 60 медицинских организаций (27,9 %), 113 образовательных организаций (50,9 %), 51 организация социального обслуживания (37 %).

Охват муниципальных организаций социальной сферы НОК в 2018 году составил 1 289 организаций (35,5 % организаций, подлежащих независимой оценке качества), из них 82 организации культуры (33,9 %), 1 207 образовательных организаций (35,7 %).

Планируемый охват НОК государственных организаций в 2019 году составит более 31 % от их общего количества, в том числе организаций культуры – 27,9 %, медицинских организаций – 35,8 %, образовательных организаций – 20,7 %, организаций социального обслуживания – 35 %.

Охват НОК муниципальных организаций в сфере культуры и образования в 2019 году планируется на уровне не менее 33 % от их общего количества.

В 2018–2020 годах во всех организациях социальной сферы планируется проведение НОК.

Результаты НОК оказания услуг организациями социальной сферы, осуществленной общественными советами по проведению НОК при ИОГВ РТ, составили в среднем:

при максимальном значении, равном 100: в сфере культуры – 84 балла, охраны здоровья – 90,3 балла, социального обслуживания – 95,88 балла;

при максимальном значении, равном 160: в сфере образования – 142,27 балла.

Результаты НОК оказания услуг организациями социальной сферы, осуществленной общественными советами по проведению НОК при ОМС РТ, при максимальном значении, равном 160, составили в среднем:

в сфере культуры – 140,7 балла;

в сфере образования – 132,8 балла.

Наибольшее количество баллов по результатам НОК набрали:

в сфере культуры (максимальное значение – 100 баллов):

96 баллов – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Республиканская специальная библиотека для слепых и слабовидящих», государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Национальный музей Республики Татарстан»;

94 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Елабужский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»;

92 балла – государственное бюджетное учреждение «Государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник «Казанский Кремль»;

90 баллов – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Государственный историко-культурный музей-заповедник «Ленино-Кокушкино»;

в сфере культуры (максимальное значение – 160 баллов):

155,14 балла – муниципальное автономное учреждение культуры города Набережные Челны «Дворец культуры «КАМАЗ»;

152 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Дрожжановского муниципального района Республики Татарстан», муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан;

в сфере охраны здоровья (максимальное значение – 100 баллов):

97 баллов – государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 7» города Набережные Челны;

96 баллов – государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканский клинический противотуберкулезный диспансер», государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская больница № 11» г. Казани, государственное автономное учреждение здравоохранения «Нижнекамская центральная районная многопрофильная больница», государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника № 3» города Набережные Челны, государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница №7» г. Казани;

в сфере образования (максимальное значение – 160 баллов):

160 баллов – муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа по шахматам Альметьевского муниципального района Республики Татарстан» и муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Апастовская средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов» Апастовского муниципального района Республики Татарстан;

159,6 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Сармановский аграрный колледж»;

159,4 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Мамадышский политехнический колледж»;

159 баллов – государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Бугульминская школа № 10 для детей с ограниченными возможностями здоровья»;

158,9 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Сабинский аграрный колледж» и государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Кукморский аграрный колледж»;

158 баллов – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Усалинская средняя общеобразовательная школа» Мамадышского муниципального района Республики Татарстан;

157,3 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Казанский педагогический колледж»;

в сфере социального обслуживания (максимальное значение – 100 баллов):

100 баллов – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации инвалидов «Березка», государственное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан «Апрель» в городском округе «город Казань»;

99,96 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации инвалидов «Изгелек»;

99,88 балла – государственное казенное учреждение «Верхне-Отарский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;

99,66 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Солнечный» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан»;

99,18 балла – государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Акчарлак» в Рыбно-Слободском муниципальном районе»;

99,16 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в Лаишевском муниципальном районе»;

99,12 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации инвалидов «Восхождение», государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Балкыш» в Нижнекамском муниципальном районе»;

99,11 балла – муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Нижнекамская школа-интернат «Надежда» для детей с ограниченными возможностями здоровья»;

98,86 балла – государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Шатлык» в Пестречинском муниципальном районе»;

98,82 балла – государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Мечта» в Аксубаевском муниципальном районе»;

98,6 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Зеленодольский психоневрологический интернат»;

98,56 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Ново-Чурилинский психоневрологический интернат» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан;

98,14 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Камско-Полянский психоневрологический интернат с применением современных медико-социальных технологий реабилитации»;

97,56 балла – Благотворительный фонд помощи детям с ограниченными возможностями здоровья «Сила в детях».

Наименьшее количество баллов по результатам НОК набрали:

в сфере культуры (максимальное значение – 100 баллов):

78 баллов – государственное бюджетное учреждение культуры «Музей имени Галии Кайбицкой»;

76 баллов – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Иске-Казанский государственный историко-культурный и природный музей-заповедник», государственное бюджетное учреждение «Актанышский районный краеведческий музей Республики Татарстан»;

74 балла – государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный литературно-мемориальный музейный комплекс Габдуллы Тукая»;

72 балла – государственное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей г. Менделеевск»;

в сфере культуры (максимальное значение – 160 баллов):

120 баллов – муниципальное бюджетное учреждение «Районный дом культуры г. Альметьевска»;

117 баллов – муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система» Апастовского муниципального района;

109 баллов – муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Алексеевского муниципального района Республики Татарстан»;

в сфере охраны здоровья (максимальное значение – 100 баллов):

80 баллов – государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника №6» г. Казани и государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника № 1» г. Казани;

79 баллов – государственное автономное учреждение здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника № 1» в городе Набережные Челны;

76 баллов – государственное автономное учреждение здравоохранения «Республиканская клиническая психиатрическая больница им. акад. В.М. Бехтерева Министерства здравоохранения Республики Татарстан»;

75 баллов – государственное автономное учреждение здравоохранения «Набережно-Челнинская инфекционная больница»;

в сфере образования (максимальное значение – 160 баллов):

110,9 балла – государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Казанская школа-интернат имени Е.Г. Ласточкиной для детей с ограниченными возможностями здоровья»;

109,6 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Рыбно-Слободский агротехнический техникум»;

109 баллов – государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Спасский техникум отраслевых технологий»;

113 баллов – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 «Голчачак» Зеленодольского муниципального района Республики Татарстан»;

103,8 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 85 «Капелька»;

в сфере социального обслуживания (максимальное значение – 100 баллов):

84,87 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации инвалидов «Ак-Чишма»;

71,78 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан «Алый парус» в Лениногорском муниципальном районе»;

70,72 балла – государственное казенное учреждение «Социальный приют для детей и подростков «Березка» в Алькеевском муниципальном районе».

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

Основные результаты НОК, представленные общественными советами по проведению независимой оценки качества, размещены на официальном сайте www.bus.gov.ru и официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ.

В 2018 году по результатам работы общественных советов по проведению НОК организации социальной сферы в целом получили положительную оценку качества условий оказания услуг.

При помощи анкетирования и социологических опросов изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы. Общее количество респондентов, участвовавших в анкетировании и социологических опросах, в 2018 году составило 83 086 человек.

В качестве основных недостатков, выявленных в ходе проведения НОК, респондентами отмечено:

1) в сфере культуры:

неактуальная, недоступная и неполная информация об организациях культуры на общедоступных информационных ресурсах;

условия для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам на должном уровне не созданы;

2) в сфере охраны здоровья:

несоответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (отсутствует информация о бесплатной медицинской помощи, оказываемой в медицинских организациях в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о сроках ожидания и маршрутизации пациентов при ее оказании, о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и квалификации, о проведении НОК условий

оказания услуг, о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг (тарифы, образец договора и т. д.), графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

отсутствие на официальных сайтах медицинских организаций дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (отсутствуют разделы «Часто задаваемые вопросы», «Обратная связь» и т.д.);

несоблюдение времени ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинских услуг – прием врача, диагностическое исследование, плановая госпитализация);

3) в сфере образования:

неполная информация об образовательной организации, ее деятельности в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

условия для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам на должном уровне не созданы;

техническое состояние учреждений дошкольного образования требует проведения капитального ремонта;

4) в сфере социального обслуживания:

оборудование входных зон с учетом обеспечения условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам имеется у 92,1 % организаций;

наличие специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов – в 87,2 % организаций;

наличие в помещениях видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха, зрения – в 35,3 % организаций;

неактуальность информации о деятельности организации на ее официальном сайте и информационных стендах;

износ используемого оборудования, наличие помещений для оказания услуг, требующих ремонта, в отдельных организациях.

По результатам НОК общественными советами по проведению независимой оценки качества предложено:

1) по организациям в сфере культуры:

обеспечить условия для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам;

обеспечить своевременное расширение и актуализацию информации на сайтах организаций;

обеспечить оказание услуг населению на двух государственных языках;

совершенствовать кадровую политику, вежливое общение персонала с получателями услуг;

2) по организациям в сфере охраны здоровья:

обеспечить наличие актуальной информации на информационных стендах, официальных сайтах медицинских организаций при проведении плановых и внеплановых выездных проверок;

организовать проверку медицинских организаций на предмет соблюдения сроков ожидания предоставления медицинских услуг, утвержденных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

организовать проверку медицинских организаций на предмет исполнения постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

3) по организациям в сфере образования:

размещать полную и актуальную информацию в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

укреплять материально-техническую базу;

продолжить работу по улучшению условий оказания услуг, а также доступности деятельности образовательных организаций;

продолжить работу по изучению мнения получателей услуг по каждой организации путем проведения опросов;

обратить особое внимание на доступность услуг для инвалидов;

4) по организациям в сфере социального обслуживания:

провести мероприятия, направленные на увеличение количества занятий несовершеннолетних получателей социальных услуг со специалистами (психологом, логопедом), внедрение занятий для родителей детей с ограниченными возможностями здоровья;

увеличить количество групповых занятий в реабилитационных центрах для детей и подростков с ограниченными возможностями, особенно для детей младшего возраста, обеспечить присутствие родителей на занятиях;

создать группы по типу детского сада;

организовать бесплатную перевозку детей до центров реабилитации и обратно;

обновить оборудование и модернизировать кабинеты по предоставлению социальных услуг;

периодически повышать квалификацию руководителей и специалистов организаций;

применять инновационные (современные) технологии при оказании социальных услуг;

провести ремонтные работы в организациях социального обслуживания;

увеличить количество реабилитационных мероприятий в полустационарной форме.

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

По результатам НОК в соответствии с рекомендациями общественных советов по проведению независимой оценки качества ИОГВ РТ, ОМС РТ утверждены планы, в которых предусмотрены конкретные мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе оценки. Планы размещены на официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ и официальном сайте www.bus.gov.ru.

Выполнение утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, отслеживается в рамках ведомственного контроля путем проведения контрольных мероприятий, в том числе с включением в состав рабочих групп членов общественных советов по проведению НОК.

По результатам рассмотрения итогов НОК учредителями оцениваемых государственных и муниципальных организаций принимаются такие решения, как премирование, поощрение благодарственными письмами руководителей и трудовых коллективов организаций, применение мер организационно-распорядительного характера.

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

В рамках реализации НОК в Республике Татарстан ведется соответствующая информационно-разъяснительная работа среди населения:

утверждаются планы мероприятий по информированию населения, представителей общественности и профессионального сообщества о НОК;

на официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ потребителям услуг предоставлена возможность выразить свое мнение, оставить отзыв о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы;

в муниципальных образованиях республики организованы встречи с представителями общественных организаций (ветеранов, инвалидов и др.) с целью вовлечения граждан в проведение НОК и активного выражения мнений о качестве оказываемых организациями социальной сферы услуг;

на официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ, организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещены ссылки на официальный сайт www.bus.gov.ru и интерактивные формы анкет для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

Реализация процесса НОК в Республике Татарстан направлена на повышение качества работы организаций социальной сферы, создание условий для активизации общественных организаций и профессиональных сообществ в проведении данной работы, а также является одной из форм общественного контроля.

В 2019 году будет продолжена работа по обеспечению необходимых условий для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы с участием общественных организаций, а также по проведению информационно-разъяснительной работы среди населения о НОК и об участии в ней самих граждан – потребителей услуг через средства массовой информации и социальные сети.

Татарстан Республикасы Президенты Р.Н. Миңнехановның 2018 елның 1 гыйнварыннан 31 декабренә кадәрге чорга Татарстан Республикасы территориясендә урнашкан мәдәният, сәламәтлек саклау, мәгариф, социаль хезмәт күрсәтү өлкәсендәге оешмалар тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфатын бәйсез бәяләү нәтиҗәләре һәм әлеге оешмаларның эшчәнлеген камилләштерү буенча күрелә торган чаралар турында мәҗбүри гавами хисабы

Казан шәһәре
2019 ел

Эчтәлек

1.Татарстан Республикасы территориясендә урнашкан мәдәният, сәламәтлек саклау, мәгариф, социаль хезмәт күрсәтү өлкәсендәге оешмалар тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфатына бәйсез бәяләү уздыруны билгеләүче Татарстан Республикасы норматив хокукый актлары. 3
2.Сыйфатны бәйсез бәяләүне уздыру буенча иҗтимагый совет (иҗтимагый советлар) турында мәгълүмат...3
3.Социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфаты турында мәгълүмат җыюны һәм аны гомумиләштерүне тормышка ашыручы оешмалар турында белешмәләр. 5
4.Сыйфатны бәйсез бәяләү уздырылырга тиешле социаль өлкә оешмалары турында мәгълүмат 6
5.Социаль өлкә оешмаларының хезмәт күрсәтү шартлары сыйфатын бәйсез бәяләү йомгаклары..10
6.Сыйфатны бәйсез бәяләү йомгаклары буенча социаль өлкә оешмаларының эшчәнлеген камилләштерү өчен күрелә торган чаралар 13
7. Халыкка мәгълүмат бирү, аңлату эшчәнлеге..13

1. Татарстан Республикасы территориясендә урнашкан мәдәният, сәламәтлек саклау, мәгариф, социаль хезмәт күрсәтү өлкәсендәге оешмалар тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфатына бәйсез бәяләү уздыруны билгеләүче Татарстан Республикасы норматив хокукый актлары.

1) «Татарстан Республикасының аерым закон актларына үзгәрешләр кертү турында» 2018 елның 13 июлендәге 55-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы;

2) Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Аерым оешмалар тарафыннан хезмәт күрсәтү сыйфаты шартларына бәйсез бәяләү уздыру өчен шартлар булдыру буенча чаралар турында» 2013 елның 24 октябрендәге 793 номерлы карары;

3) Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының аерым норматив хокукый актларына үзгәрешләр кертү турында» 2018 елның 7 ноябрендәге 983 номерлы карары;

4) Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының 2021 елга кадәрге чорга Татарстан Республикасында мәдәният, социаль хезмәт күрсәтү, сәламәтлек саклау, мәгариф өлкәсендәге оешмалар тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфатына бәйсез бәяләү уздыру буенча чаралар планын раслау турында 2017 елның 26 декабрендәге 3598-б номерлы (2018 елның 7 ноябрендәге редакциясендә) боерыгы.

2. Сыйфатны бәйсез бәяләүне уздыру буенча иҗтимагый совет (иҗтимагый советлар) турында мәгълүмат

Татарстан Республикасында мәдәният, сәламәтлек саклау, мәгариф, социаль хезмәт күрсәтү өлкәсендәге оешмалар тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфатына бәйсез бәяләү (алга таба – шулай ук СББ) Татарстан Республикасы Мәгариф һәм фән министрлыгы, Татарстан Республикасы Сәламәтлек саклау министрлыгы, Татарстан Республикасы Мәдәният министрлыгы, Татарстан Республикасы Хезмәт, халыкны эш белән тәэмин итү һәм социаль яклау министрлыгы (алга таба – Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары) инициативасы буенча Татарстан Республикасы Иҗтимагый палатасы карарлары, шулай ук Татарстан Республикасы муниципаль районнарында, шәһәр округларында җирле үзидарә органнары инициативасы буенча җирле үзидарә органнары каршындагы иҗтимагый советлар (алга таба – Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнары) карарлары нигезендә булдырылган сыйфатка бәйсез бәяләү уздыру буенча иҗтимагый советлар тарафыннан тормышка ашырыла.

СББ уздыру буенча иҗтимагый советларның төп бурычлары түбәндәгеләрдән гыйбарәт:

1) СББ уздыру;

2) социаль өлкә оешмалары эшчәнлеген камилләштерү буенча тәкъдимнәр әзерләү;

3) Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнары карарларын кабул иткәндә җәмәгатьчелек фикерен исәпкә алу механизмнарын камилләштерү;

4) социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары турында халыкка мәгълүмат җиткерүне арттыру.

Сыйфатны бәйсез бәяләүне уздыру буенча иҗтимагый советларга йөкләнгән бурычларны үтәү өчен түбәндәгеләрне тормышка ашыра:

1) СББ уздырыла торган оешмаларның исемлеген билгели;

2) эшләр, хезмәт күрсәтүләрне сатып алу турында документлар проектларын, Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнары тарафыннан социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфаты турында мәгълүмат җыюны һәм аны гомумиләштерүне тормышка ашыручы оешмалар (алга таба – операторлар) белән төзелгән дәүләт (муниципаль) контрактлар проектларын карап тикшерүдә катнаша;

3) операторлар тарафыннан бирелгән мәгълүматны исәпкә алып СББ уздыра;

4) Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнарына, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнарына СББ нәтиҗәләрен, шулай ук социаль өлкә оешмалары эшчәнлегенең сыйфатын яхшырту буенча тәкъдимнәр җибәрә.

СББ уздыру буенча иҗтимагый советлар составлары гамәлдә булган норматив хокукый актлар таләпләренә туры килә һәм аның составына түбәндәге оешмалар вәкилләре керә:

1) гражданнарның хокукларын һәм мәнфәгатьләрен яклау максатларында төзелгән иҗтимагый оешмалар;

2) укучыларның һәм (яисә) балигъ булмаган укучыларның ата-аналарының (законлы вәкилләренең) хокукларын һәм законлы мәнфәгатьләрен яклау максатларында төзелгән иҗтимагый оешмалар;

3) инвалидлар иҗтимагый берләшмәләре;

4) ветераннар иҗтимагый берләшмәләре.

СББ уздыру буенча иҗтимагый советлар составы турында мәгълүмат «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендәге Дәүләт һәм муниципаль учреждениеләр турында мәгълүмат урнаштыру өчен рәсми сайтта www.bus.gov.ru (алга таба –www.bus.gov.ru рәсми сайты), Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнарының, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнарының «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендәге рәсми сайтларында (алга таба – Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнарының, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнарының рәсми сайтлары) урнаштырыла.

2018 елда СББ уздыру буенча ведомство иҗтимагый советлары әгъзалары өчен Татарстан Республикасы Иҗтимагый палатасы тарафыннан «Татарстан Республикасы Министрлар Кабинеты каршындагы Татарстан Республикасы Икътисадый һәм социаль тикшеренүләр үзәге» дәүләт бюджет учреждениесе белән берлектә СББ уздыру буенча иҗтимагый советлар эшчәнлеген оештыру-методика ягыннан тәэмин итү һәм әлеге юнәлеш буенча Татарстан Республикасында алып барылган эш турында гражданнарга мәгълүмат җиткерүне тәэмин итү максатларында укыту семинарлары оештырылды.

3. Социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфаты турында мәгълүмат җыюны һәм аны гомумиләштерүне тормышка ашыручы оешмалар турында мәгълүмат.

Социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфаты турында мәгълүмат җыюны һәм аны гомумиләштерүне Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнары каршындагы иҗтимагый советлар тарафыннан билгеләнгән оешмалар исемлеге нигезендә операторлар тормышка ашыра.

2018 елда Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары операторлары булып түбәндәгеләр тора:

мәгариф өлкәсендә – Татарстан Республикасы мәгариф ветераннары төбәк хәйриячелек иҗтимагый оешмасы (һөнәри белем бирү мәгариф оешмаларына карата), «УМАЙ» Идел буе гаилә академиясе» автоном коммерциячел булмаган оешмасы (сәламәтлеге ягыннан мөмкинлекләре чикле балалар өчен гомуми белем бирү оешмаларына, озак вакыт дәвалау таләп ителгән балалар өчен санаторий тибындагы гомуми белем бирү оешмаларына карата);

мәдәният өлкәсендә – Татарстан Республикасының «Яшьләр һәм Уңышлылар» төбәк иҗтимагый хәрәкәте;

сәламәтлек саклау өлкәсендә – «Республика медицина мәгълүмат-аналитика үзәге» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе;

социаль хезмәт күрсәтү өлкәсендә – Татарстан Республикасының «Гаилә канаты астында» төбәк иҗтимагый оешмасы.

Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары тарафыннан операторлар эше өчен бүлеп бирелгән финанс чараларының гомуми күләме 340 мең сум тәшкил итә, шулардан мәдәният өлкәсенә – 70 мең сум, мәгариф өлкәсенә – 200 мең сум, социаль хезмәт күрсәтү өлкәсенә – 70 мең сум. Сәламәтлек саклау өлкәсендә оператор эшне халыкка хезмәт күрсәтүне башкармый торган ведомство карамагындагы оешманың дәүләт заданиесе кысаларында алып бара.

Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнары тарафыннан мәдәният һәм мәгариф өлкәсендә операторларга бүлеп бирелгән финанс чараларының күләме 2,5 мең сумнан 10 мең сум булды. 21 муниципаль берәмлектә операторлар түләүсез нигездә һәм җәмәгать башлангычларында эш алып барды. Муниципаль берәмлекләрдә барлыгы операторлар эше өчен 44 мең сум бүлеп бирелде.

Операторлар (операторның атамасы, операторның социаль өлкә тармаклары буенча социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфаты турында мәгълүматны җыю һәм аны гомумиләштерү буенча эш алып бару, хезмәт күрсәтүгә дәүләт (муниципаль) контракты номеры) турында мәгълүмат www.bus.gov.ru рәсми сайтында, Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнарының рәсми сайтларында урнаштырылган.

4. Сыйфатны бәйсез бәяләү уздырылырга тиешле социаль өлкә оешмалары турында мәгълүмат.

«Россия Федерациясенең мәдәният турында законнар нигезләре» 1992 елның 9 октябрендәге 3612-I номерлы Россия Федерациясе Законы, «Россия Федерациясендә инвалидларны социаль яклау турында» 1995 елның 24 ноябрендәге 181-ФЗ номерлы Федераль закон, «Россия Федерациясендә гражданнарның сәламәтлеген саклау нигезләре турында» 2011 елның 21 ноябрендәге 323-ФЗ номерлы Федераль Закон, «Россия Федерациясендә мәгариф турында» 2012 елның 29 декабрендәге 273-ФЗ номерлы Федераль закон нигезендә бер үк оешмага карата СББ уздыру буенча иҗтимагый оешмалар тарафыннан СББ елга бер тапкырдан да ешрак һәм өч елга бер тапкырдан да кимрәк уздырылырга тиеш түгел. Татарстан Республикасында 2020 ел ахырына барлык социаль өлкә оешмаларына СББ уздырылырга тиеш.

Дәүләт, муниципаль мәгариф оешмаларында СББ Россия Федерациясе Мәгариф һәм фән министрлыгының «Мәгариф эшчәнлеген тормышка ашыручы мәгариф оешмалары эшчәнлегенең сыйфатын бәяләүнең гомуми критерийларын билгеләүче күрсәткечләрне раслау турында» 2014 елның 5 декабрендәге 1547 номерлы карары белән расланган күрсәткечләр буенча гамәлгә ашырыла.

Татарстан Республикасының муниципаль мәдәният оешмаларында СББ Россия Федерациясе Мәдәният министрлыгының «Мәдәният оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтүнең сыйфатын бәяләүнең гомуми критерийларын билгеләүче күрсәткечләрне раслау турында» 2018 елның 1 июненә кадәр уздырылды.

Татарстан Республикасының социаль хезмәт күрсәтү, сәламәтлек саклау һәм мәдәният дәүләт оешмаларында СББ Россия Федерациясе Хезмәт һәм халыкны социаль яклау министрлыгының «Социаль хезмәт күрсәтү оешмалары һәм федераль медицина-экспертиза учреждениеләре тарафыннан хезмәт күрсәтүнең сыйфатын бәяләүнең гомуми критерийларын билгеләүче күрсәткечләрне раслау турында» 2018 елның 23 маендагы 317 н номерлы карары, Россия Федерациясе Сәламәтлек саклау министрлыгының «Бәйсез бәяләү уздырыла торган медицина оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтүнең сыйфатын бәяләүнең гомуми критерийларын билгеләүче күрсәткечләрне раслау турында» 2018 елның 4 маендагы 201н номерлы карары, Россия Федерациясе Мәдәният министрлыгының «Мәдәният оешмалары тарафыннан тарафыннан хезмәт күрсәтүнең сыйфатын бәяләүнең гомуми критерийларын билгеләүче күрсәткечләрне раслау турында» 2018 елның 27 апрелендәге 599 номерлы карары белән расланган күрсәткечләр буенча уздырылды.

2018 елда Татарстан Республикасында Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары каршындагы СББ уздыру буенча иҗтимагый советлар тарафыннан социаль өлкәгә караган 244 оешмада (40 проценты – сыйфатны бәйсез бәяләү уздырылырга тиешле социаль өлкә оешмасы), шулардан 20 се – мәдәният оешмасы (33 %), 60 медицина оешмасы (27,9 %), 113 мәгариф оешмасы (50,9 %), 51 социаль хезмәт күрсәтү оешмасы (37 %) сыйфатны бәйсез бәяләү уздырылды.

2018 елда социаль өлкәгә караган 1 289 муниципаль оешмада (сыйфатны бәйсез бәяләү уздырылырга тиешле оешмаларның 35,5 проценты), шулардан 82 мәдәният оешмасы (33,9 %), 1 207 мәгариф оешмасы (35,7 %) СББ уздырылды.

2019 елда СББ уздыру планлаштырылган оешмалар барлык оешмаларның гомуми санынннан 31 % тәшкил итәчәк, шул исәптән мәдәният оешмалары – 27,9 %, медицина оешмалары – 35,8 %, мәгариф оешмалары – 20,7 %, социаль хезмәт күрсәтү оешмалары – 35 %.

2019 елда мәдәният һәм мәгариф өлкәсендәге барлык муниципаль оешмаларның кимендә 33 процентында СББ уздырылырга тиеш.

2018–2020 елларда социаль өлкәгә караган барлык оешмаларда СББ уздыру планлаштырыла.

Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары каршындагы СББ уздыру буенча иҗтимагый советлар тарафыннан социаль өлкә оешмаларының хезмәт күрсәтүенә уздырылган СББ йомгаклары уртача түбәндәгеләрне тәшкил итте:

максималь күрсәткеч 100 балл булганда: мәдәният өлкәсендә – 84 балл, сәламәтлек саклау – 90,3 балл, социаль хезмәт күрсәтү – 95,88 балл;

максималь күрсәткеч 160 балл булганда: мәгариф өлкәсендә – 142,27 балл.

Татарстан Республикасы башкарма хакимияте органнары каршындагы СББ уздыру буенча иҗтимагый советлар тарафыннан социаль өлкә оешмаларының хезмәт күрсәтүенә уздырылган СББ йомгаклары 160 ка тәңгәл булган максималь күрсәткечтә уртача түбәндәгеләрне тәшкил итте:

мәдәният өлкәсендә – 140,7 балл;

мәгариф өлкәсендә – 132,8 балл.

СББ йомгаклары буенча иң зур баллар түбәндәге оешмаларга бирелде:

мәдәният өлкәсендә (максималь күрсәткеч – 100 балл):

96 балл – «Сукырлар һәм начар күрүчеләр өчен республика махсус китапханәсе» Татарстан Республикасы дәүләт бюджет мәдәният учреждениесе, «Татарстан Республикасы Милли музее» Татарстан Республикасы дәүләт бюджет мәдәният учреждениесе;

94 балл – «Алабуга дәүләт тарих-архитектура һәм сәнгать музей-тыюлыгы» Татарстан Республикасы дәүләт бюджет мәдәният учреждениесе;

92 балл – «Казан Кремле» дәүләт тарих-архитектура һәм сәнгать музей-тыюлыгы» дәүләт бюджет учреждениесе;

90 балл – «Ленино-Кокушкино» дәүләт тарихи-мәдәни музей-тыюлыгы» Татарстан Республикасы дәүләт бюджет мәдәният учреждениесе;

мәдәният өлкәсендә (максималь күрсәткеч – 160 балл):

155,14 балл – «КАМАЗ» мәдәният сарае» Чаллы шәһәре муниципаль автоном мәдәният учреждениесе;

152 балл – «Татарстан Республикасы Чүпрәле муниципаль районының авылара китапханәсе» муниципаль бюджет учреждениесе, Татарстан Республикасы «Лениногорск муниципаль районы» муниципаль берәмлегенең «Үзәкләштерелгән китапханә системасы» муниципаль бюджет учреждениесе;

сәламәтлек саклау өлкәсендә (максималь күрсәткеч – 100 балл):

97 балл – Чаллы шәһәренең «7 номерлы шәһәр поликлиникасы» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе;

96 балл – «Республика туберкулезны дәвалау клиник диспансеры» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе, Казан шәһәренең «11 номерлы шәһәр хастаханәсе» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе, «Түбән Кама үзәк район күппрофильле хастаханәсе» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе, Чаллы шәһәренең «3 номерлы балалар шәһәр поликлиникасы» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе; Казан шәһәренең «7 номерлы шәһәр клиник хастаханәсе» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе;

мәгариф өлкәсендә (максималь күрсәткеч – 160 балл):

160 балл – «Татарстан Республикасы Әлмәт муниципаль районының шахмат буенча балалар-яшүсмерләр спорт мәктәбе» муниципаль бюджет өстәмә белем бирү учреждениесе һәм Татарстан Республикасы Апас муниципаль районының «Апасның аерым фәннәр тирәнтен өйрәнелә торган урта гомуми белем бирү мәктәбе» муниципаль бюджет гомуми белем бирү учреждениесе;

159,6 балл – «Сарман аграр көллияте» дәүләт автоном һөнәри белем бирү мәгариф учреждениесе;

159,4 балл – «Мамадыш политехник көллияте» дәүләт автоном һөнәри белем бирү мәгариф учреждениесе;

159 балл – «Бөгелмәнең сәламәтлек ягыннан мөмкинлекләре чикләнгән балалар өчен 10 номерлы мәктәбе» дәүләт бюджет гомуми белем бирү учреждениесе;

158,9 балл – «Саба аграр көллияте» дәүләт автоном һөнәри белем бирү мәгариф учреждениесе һәм «Кукмара аграр көллияте» дәүләт автоном һөнәри белем бирү мәгариф учреждениесе;

158 балл – Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының «Усалы урта гомуми белем бирү мәктәбе» муниципаль бюджет гомуми белем бирү учреждениесе;

157,3 балл – «Казан педагогика көллияте» дәүләт автоном һөнәри белем бирү мәгариф учреждениесе;

социаль хезмәт күрсәтү өлкәсендә (иң югары күрсәткеч – 100 балл):

100 балл – «Березка» инвалидларны тернәкләндерү үзәге» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе, «Татарстан Республикасы Хезмәт, халыкны эш белән тәэмин итү һәм социаль яклау министрлыгының мөмкинлекләре чикләнгән балалар һәм үсмерләр өчен «Казан шәһәре» шәһәр округында «Апрель» реабилитация үзәге» дәүләт бюджет учреждениесе;

99,96 балл – «Изгелек» инвалидларны тернәкләндерү үзәге» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе;

99,88 балл – «Югары Утар акыл үсеше ягыннан артта калган балалар интернат-йорты» дәүләт казна учреждениесе;

99,66 балл – «Татарстан Республикасы Хезмәт, халыкны эш белән тәэмин итү һәм социаль яклау министрлыгының мөмкинлекләре чикләнгән балалар һәм үсмерләр өчен «Солнечный» реабилитация үзәге» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе;

99,18 балл – «Балык Бистәсе муниципаль районында балалар һәм үсмерләр өчен «Акчарлак» социаль приюты» дәүләт казна учреждениесе;

99,16 балл – «Татарстан Республикасы Хезмәт, халыкны эш белән тәэмин итү һәм социаль яклау министрлыгының мөмкинлекләре чикләнгән балалар һәм үсмерләр өчен Лаеш муниципаль районындагы тернәкләндерү үзәге» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе;

99,12 балл – «Восхождение» инвалидларны тернәкләндерү үзәге» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе, «Түбән Кама муниципаль районында балалар һәм үсмерләр өчен «Балкыш» социаль приюты» дәүләт казна учреждениесе;

99,11 балл – «Түбән Каманың сәламәтлек ягыннан мөмкинлекләре чикләнгән балалар өчен «Надежда» мәктәп-интернаты» муниципаль автоном гомуми белем бирү учреждениесе;

98,86 балл – «Балалар һәм үсмерләр өчен Питрәч муниципаль районындагы «Шатлык» социаль приюты» дәүләт казна учреждениесе;

98,82 балл – «Аксубай муниципаль районында балалар һәм үсмерләр өчен «Хыял» социаль приюты» дәүләт казна учреждениесе;

98,6 балл – «Зеленодольск психоневрология интернаты» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе;

98,56 балл – Татарстан Республикасы Хезмәт, халыкны эш белән тәэмин итү һәм социаль яклау министрлыгының «Яңа Чуриле психоневрология интернаты» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе;

98,14 балл – «Тернәкләндерүнең заманча медицина-социаль технологияләре кулланыла торган Кама Аланы психоневрология интернаты» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе;

97,56 балл – «Сила в детях» сәламәтлек ягыннан мөмкинлекләре чикләнгән балаларга ярдәм итү хәйрия фонды.

СББ йомгаклары буенча иң аз балл җыючылар:

мәдәният өлкәсендә (иң югары күрсәткеч – 100 балл):

78 балл – «Галия Кайбицкая исемендәге музей» дәүләт бюджет мәдәният учреждениесе;

76 балл – Татарстан Республикасының «Иске-Казан дәүләт тарих-мәдәният һәм табигать музей-тыюлыгы» дәүләт бюджет мәдәният учреждениесе, «Татарстан Республикасы Актаныш районының туган якны өйрәнү музее» дәүләт бюджет учреждениесе;

74 балл – «Габдулла Тукай исемендәге әдәби-мемориаль музей комплексы» дәүләт бюджет мәдәният учреждениесе;

72 балл – «Менделеевск шәһәренең туган якны өйрәнү музее» дәүләт бюджет мәдәният учреждениесе;

мәдәният өлкәсендә (иң югары күрсәткеч – 160 балл):

120 балл – «Әлмәт шәһәренең район мәдәният йорты» муниципаль бюджет учреждениесе;

117 балл – Апас муниципаль районының «Үзәкләштерелгән клуб системасы» муниципаль бюджет учреждениесе;

109 балл – «Татарстан Республикасы Алексеевск муниципаль районының үзәкләштерелгән китапханә системасы» муниципаль бюджет учреждениесе;

сәламәтлек саклау өлкәсендә (иң югары күрсәткеч – 100 балл):

80 балл – Казан шәһәрендәге «6 номерлы балалар стоматология поликлиникасы» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе һәм Казан шәһәрендәге «1 номерлы балалар стоматология поликлиникасы» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе;

79 балл – Чаллы шәһәрендәге «1 номерлы балалар стоматология поликлиникасы» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе;

76 балл – «Татарстан Республикасы Сәламәтлек саклау министрлыгының академик В.М. Бехтерев исемендәге Республика клиник психиатрия хастаханәсе» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе;

75 балл – «Чаллы йогышлы авырулар хастаханәсе» дәүләт автоном сәламәтлек саклау учреждениесе;

мәгариф өлкәсендә (иң югары күрсәткеч – 160 балл):

110,9 балл – «Казанның Е.Г. Ласточкина исемендәге сәламәтлек ягыннан мөмкинлекләре чикләнгән балалар өчен мәктәп-интернаты» дәүләт бюджет гомуми белем бирү учреждениесе;

109,6 балл – «Балык Бистәсенең агротехника техникумы» дәүләт автоном һөнәри белем бирү мәгариф учреждениесе;

109 балл – «Спас тармак технологияләре техникумы» дәүләт бюджет һөнәри белем бирү мәгариф учреждениесе;

113 балл – «Татарстан Республикасы Зеленодольск муниципаль районының «8 номерлы «Гөлчәчәк» балалар бакчасы» муниципаль бюджет мәктәпкәчә белем бирү учреждениесе;

103,8 балл – «85 номерлы «Тамчы» балалар бакчасы» муниципаль бюджет мәктәпкәчә белем бирү учреждениесе;

социаль хезмәт күрсәтү өлкәсендә (иң югары күрсәткеч – 100 балл):

84,87 балл – «Ак Чишмә» инвалидларны тернәкләндерү үзәге» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе;

71,78 балл – «Татарстан Республикасы Хезмәт, халыкны эш белән тәэмин итү һәм социаль яклау министрлыгының мөмкинлекләре чикләнгән балалар һәм үсмерләр өчен Лениногорск муниципаль районындагы «Ал җилкән» реабилитация үзәге» дәүләт автоном социаль хезмәт күрсәтү учреждениесе»;

70,72 балл – «Әлки муниципаль районындагы «Березка» инвалидларны тернәкләндерү үзәге» дәүләт казна учреждениесе.

5. Социаль өлкә оешмаларының хезмәт күрсәтү шартлары сыйфатын бәйсез бәяләү йомгаклары.

Сыйфатны бәйсез бәяләү буенча иҗтимагый советлар биргән СББның төп нәтиҗәләре www.bus.gov.ru рәсми сайтында һәм Татарстан Республикасы башкарма хакимият органнары, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнары рәсми сайтларында урнаштырылган.

2018 елда иҗтимагый советларның СББ уздыру эшчәнлеге йомгаклары буенча социаль өлкә оешмалары хезмәт күрсәтү шартлары ягыннан, тулаем алганда, уңай бәяләнде.

Анкеталар тутыру һәм социаль сораштырулар уздыру аша хезмәттән файдаланучыларның социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү

шартлары турында фикере өйрәнелде. 2018 елда анкеталар тутыруда һәм социаль сораштыруларда 83 086 кеше катнашты.

СББ уздыру барышында ачыкланган җитешсезлекләрнең иң таралганы дип респондентлар түбәндәгеләргә күрсәтте:

1) мәдәният өлкәсендә:

һәркем куллана ала торган мәгълүмат ресурсларында мәдәният оешмалары турында искергән, аңлаешсыз һәм тулы булмаган мәгълүмат бирелгән;

объектларга инвалидлар тоткарлыксыз керә алсын өчен тиешле дәрәҗәдә шартлар булдырылмаган;

2) сәламәтлек саклау өлкәсендә:

медицина оешмасының эшчәнлеге турында һәркем куллана ала торган мәгълүмат ресурсларында урнаштырылган мәгълүматның норматив хокукый актларда каралган мәгълүмат исемлегенә һәм аңа куелган таләпләргә туры килмәве (гражданнарга түләүсез медицина ярдәме күрсәтү дәүләт гарантияләре территориаль программасы кысаларында медицина учреждениеләрендә күрсәтелә торган түләүсез медицина ярдәме турында, аны күрсәткәндә чират көтү һәм медицина кабинетларына юл күрсәтү вакыты турында, медицина оешмалары хезмәткәрләре, аларның белем дәрәҗәсе һәм квалификациясе турында, хезмәт күрсәтү шартлары СББ уздыру турында, бәясе күрсәтелгән түләүле медицина хезмәтләре исемлеге, медицина хезмәтләре күрсәтү тәртибе, рәвеше турында (тарифлар, шартнамәләр үрнәге һ.б.), түләүле медицина хезмәте күрсәтүдә катнашучы медицина хезмәткәрләренең эш графигы турында мәгълүмат юк);

медицина оешмалары рәсми сайтларында хезмәтләрдән файдаланучылар белән читтән торып элемтәгә керү ысуллары булмау («Еш бирелә торган сораулар», «Кара-каршы элемтә» һ.б. бүлекләр юк);

медицина хезмәтен күрсәтүгә чират көтү вакыты белән исәпләшмәү (медицина хезмәтен күрсәтүгә чират көтүдә һәм аларны үз вакытында күрсәтүдә уртача вакыт – табибның кабул итүе, диагноз кую өчен тикшеренү узу, план нигезендә хастаханәгә салу);

3) мәгариф өлкәсендә:

«Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә мәгариф оешмасы, аның турында бирелгән мәгълүмат тулы түгел;

объектларга инвалидлар тоткарлыксыз керә алсын өчен тиешле дәрәҗәдә шартлар булдырылмаган;

мәктәпкәчә белем бирү учреждениеләренең техник торышы капиталь ремонт уздыруны таләп итә;

4) социаль хезмәт күрсәтү өлкәсендә:

объектларга инвалидлар тоткарлыксыз керә алсын өчен шартлар тудыру исәпкә алынган бинага керү зоналары оешмаларның 92,1 процентында булдырылган;

инвалидлар өчен махсус санитария-гигиена бүлмәләре 87,2 процент оешмада булдырылган;

биналарда ишетү органнары зарарланган затлар өчен мәгълүмат бирүче видео-аудио җайланмалар 35,3 процент оешмада куелган;

оешманың эшчәнлеге турында аның рәсми сайтындагы һәм мәгълүмат стендларындагы мәгълүматның искергән булуы;

файдаланыла торган җиһазларның тузган, кайбер оешмаларда ремонт таләп ителгән биналарның булуы.

Сыйфатны бәйсез бәяләүне уздыру өчен СББ йомгаклары буенча иҗтимагый советлар тәкъдимнәре:

1) мәдәният өлкәсендәге оешмалар буенча:

объектларга инвалидлар тоткарлыксыз керә алсын өчен шартлар тудырырга;

оешма сайтларында мәгълүматны вакытында яңартуны һәм аның күләмен арттыруны тәэмин итәргә;

халыкка ике дәүләт телендә хезмәт күрсәтүне тәэмин итәргә;

кадрлар сәясәтен, персоналның хезмәт күрсәтүдән файдаланучылар белән итагатьле мөгамәләсен камилләштерергә;

2) сәламәтлек саклау өлкәсе оешмалары буенча:

планлаштырылган һәм планнан тыш тикшерүләр уздырганда медицина оешмаларының мәгълүмат стендларында һәм рәсми сайтларында яңартылган мәгълүмат куелуын тәэмин итәргә;

гражданнарга түләүсез медицина ярдәме күрсәтүгә дәүләт гарантияләре территориаль программасы белән расланган медицина хезмәтләре күрсәткәндә чират көтү вакыты белән исәпләшмәү очракларын ачыклау өчен медицина оешмаларында тикшерү уздырырга;

медицина оешмаларында Россия Федерациясе Хөкүмәтенең «Медицина оешмаларының түләүле медицина хезмәтләре күрсәтү кагыйдәләрен раслау турында» 2012 елның 4 октябрендәге 1006 номерлы карары үтәлүенә кагылышлы тикшерү оештырырга;

3) мәгариф өлкәсендәге оешмалар буенча:

«Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә тулы һәм яңартылган мәгълүмат урнаштырырга;

матди-техник базаны ныгытырга;

хезмәт күрсәтү сыйфатын яхшыртуга, шулай ук мәгариф оешмаларының эшчәнлегенең ачыклыгына юнәлтелгән эшчәнлекне дәвам итәргә;

сораштырулар уздыру юлы белән хезмәтләр күрсәтүдән кулланучы һәрбер кешенең фикерен өйрәнү эшен дәвам иттерергә;

хезмәтләр күрсәтүдән инвалидларның файдалана алуына аерым игътибар бирергә;

4) социаль хезмәт күрсәтү оешмалары буенча:

социаль хезмәтләрдән файдаланучы балигъ булмаган затларның белгечләр (психолог, логопед) белән шөгыльләнү дәресләре санын арттыруга, сәламәтлек ягыннан мөмкинлекләре чикләнгән балаларның ата-аналары өчен дәресләр уздыруга юнәлтелгән чаралар үткәрергә;

сәламәтлек ягыннан мөмкинлекләре чикләнгән балалар һәм үсмерләр, аеруча кече яшьтәге балалар өчен тернәкләндерү үзәкләрендә күмәк дәресләр санын арттырырга, ата-аналарның дәресләрдә катнашуын тәэмин итәргә;

балалар бакчасы рәвешендәге төркемнәр ачарга;

балаларны тернәкләндерү үзәкләренә китерүне һәм кире алып китүне түләүсез оештырырга;

җиһазларны яңартырга һәм социаль хезмәт күрсәтелә торган кабинетларны яңача оештырырга;

оешмаларның җитәкчеләре һәм белгечләре квалификациясен эзлекле рәвештә күтәрергә;

социаль хезмәтләр күрсәткәндә инновацияле (заманча) технологияләр кулланырга;

социаль хезмәт күрсәтә торган оешмаларда ремонт эшләре уздырырга;

ярым стационар рәвешендәге тернәкләндерү чаралары санын арттырырга.

6. Сыйфатны бәйсез бәяләү йомгаклары буенча социаль өлкә оешмаларының эшчәнлеген камилләштерү өчен күрелә торган чаралар.

СББ йомгаклары буенча Татарстан Республикасы башкарма хакимият органнарының, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнарының сыйфатны бәйсез бәяләүне уздыру иҗтимагый советлары тәкъдимнәре нигезендә бәяләүне үткәрү барышында ачыкланган җитешсезлекләрне бетерү буенча конкрет чаралар каралган планнар расланды. Планнар www.bus.gov.ru рәсми сайтында һәм Татарстан Республикасы башкарма хакимият органнары, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнары рәсми сайтларында урнаштырылган.

СББ йомгаклары буенча ачыкланган җитешсезлекләрне бетерү буенча расланган планнарны үтәү ведомство контроле кысаларында контроль чаралар уздыру юлы белән күзәтеп барыла. Моңа шул исәптән СББ уздыру иҗтимагый советлары әгъзаларын эш төркемнәре составына кертү юлы белән дә ирешелә.

СББ йомгакларын карап тикшерү нәтиҗәләре буенча дәүләт һәм муниципаль оешмаларны гамәлгә куючылар тарафыннан оешмаларның хезмәт коллективларын һәм аларның җитәкчеләрен премияләү, рәхмәт хатлары белән бүләкләү, оештыру-боеру чараларын куллану кебек карарлар кабул ителә.

7. Халыкка мәгълүмат бирү, аңлату эшчәнлеге.

СББ ны башкару кысаларында Татарстан Республикасында халыкка мәгълүмат бирү, аңлату эшләре алып барыла:

халыкка, җәмәгатьчелек һәм һөнәри берлекләр вәкилләренә СББ турында мәгълүмат бирү буенча чаралар планнары раслана;

Татарстан Республикасы башкарма хакимият органнары, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнары рәсми сайтларында хезмәтләрдән кулланучыларга социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү сыйфаты турында үз фикерен белдерү мөмкинлеге бирелгән;

республиканың муниципаль оешмаларында иҗтимагый оешмалар (ветераннар, инвалидлар оешмалары һ.б.) вәкилләре белән гражданнарны СББ уздыруга тарту һәм социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү сыйфаты турында фикерләрен белдерүне активлаштыру максатларында очрашулар оештырылды;

Татарстан Республикасы башкарма хакимият органнарының, Татарстан Республикасы җирле үзидарә органнарының «Интернет» мәгълүмат-

телекоммуникация челтәрендәге рәсми сайтларында www.bus.gov.ru рәсми сайтына сылтамалар һәм социаль өлкә оешмаларының хезмәт күрсәтү сыйфаты шартларын бәяләү өчен интерактив анкета формалары урнаштырылган.

Татарстан Республикасында СББ процессын гамәлгә ашыру социаль өлкә оешмалары эшенең сыйфатын яхшыртуга, иҗтимагый оешмаларның һәм һөнәр берлекләренең бу эшне башкаруда активлыгын арттыру өчен шартлар булдыруга юнәлтелгән, шулай ук ул җәмәгать контроленең бер рәвеше дә булып тора.

2019 елда социаль өлкә оешмалары тарафыннан хезмәт күрсәтү шартлары сыйфатына бәйсез бәя бирүне уздыру өчен кирәкле шартлар тәэмин итүгә, шулай ук СББ турында һәм анда хезмәтләрдән кулланучы гражданнарның үзләренең катнашуы турында массакүләм мәгълүмат чаралары һәм социаль челтәрләр аша халыкка мәгълүмат бирүгә, аңлатуга юнәлтелгән эш дәвам иттереләчәк.