



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОГО СОВЕТА**  
**РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

Об обязательном публичном отчете 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 2020 года и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций

---

Рассмотрев в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», Законом Республики Татарстан «Об исполнительных органах государственной власти Республики Татарстан» 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 2020 года и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций, Государственный Совет Республики Татарстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. 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 2020 года и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций принять к сведению.

2. Рекомендовать Кабинету Министров Республики Татарстан разместить 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 2020 года и принимаемых мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций на официальном сайте Правительства Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Председатель Государственного  
Совета Республики Татарстан

Ф.Х. Мухаметшин

г. Казань,  
11 июня 2021 года  
№ 967-VI ГС



**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 2020 года и принимаемых  
мерах по совершенствованию деятельности указанных организаций**

г. Казань

2021 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 .....	9
6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества.....	11
7. Информационно-разъяснительная работа среди населения .....	12

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 об утверждении Плана мероприятий по организации проведения независимой оценки качества условий 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 условий оказания услуг (далее – НОК) организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Республике Татарстан осуществляется общественными советами по проведению НОК, 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 Республики Татарстан (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 НОК:

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 – оператор);

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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (далее – официальный сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты ИОГВ РТ и ОМС РТ).

### 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 осуществляется операторами в соответствии с перечнем организаций, определенных общественными советами при ИОГВ РТ, ОМС РТ. Операторы определяются ИОГВ РТ и ОМС РТ в соответствии с Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». Требования к техническому заданию формируются совместно с Общественными советами по проведению НОК.

Операторы в сфере культуры и социального обслуживания определены путем проведения конкурса в электронной форме, в сфере образования – путем заключения государственного контракта с единственным поставщиком.

Операторы ИОГВ РТ в 2020 году:

в сфере культуры – общество с ограниченной ответственностью ИЦ «Нови» (Орловская область, г. Орел);

в сфере социального обслуживания – общество с ограниченной ответственностью «АС-Холдинг» (Московская область, г. Балашиха);

в сфере образования – автономная некоммерческая организация «Поволжская семейная академия «УМАЙ» (Республика Татарстан, г. Казань).

Суммарный объем финансовых средств, выделенных ИОГВ РТ на работу операторов, составил 143,79 тыс. рублей, из них в сфере культуры – 16,5 тыс. рублей, в сфере образования – 99,99 тыс. рублей, в сфере социального обслуживания – 27,3 тыс. рублей. В связи со сложившейся эпидемиологической

ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), проведение НОК в сфере охраны здоровья перенесено на 2021 год.

Объем финансовых средств, выделенных ОМС РТ на работу операторов, в сфере культуры и образования варьировался от 1 тыс. рублей до 109 тыс. рублей. В 18 муниципальных образованиях операторы осуществляли работу на безвозмездной основе или на общественных началах. Всего на работу операторов в муниципальных образованиях направлено 269,76 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](http://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-І «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 охвачены НОК.

НОК в государственных, муниципальных организациях социального обслуживания, здравоохранения, образования 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 просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 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», 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 2020 году в Республике Татарстан НОК осуществлена общественными советами по проведению НОК при ИОГВ РТ в отношении 126 организаций социальной сферы (более 30 % организаций данной сферы, подлежащих НОК), из них 13 организаций культуры (30,9 % от общего количества организаций, подлежащих НОК за период с 2018 по 2020 год), 72 образовательные организации (31,4 %), 41 организация социального обслуживания (28,7 %). Суммарный охват государственных организаций в сфере социального обслуживания, культуры и образования НОК в 2018-2020 годах составил 100 %.

В 2020 году планировалось проведение НОК в 59 медицинских организациях с достижением 100 % охвата НОК в течение трех лет. В целях недопущения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в медицинских организациях Министерством здравоохранения Российской Федерации предложено Общественным советам по проведению НОК рассмотреть возможность переноса сроков проведения НОК медицинскими организациями с 2020 года на 2021 год.

Решением заседания Общественного совета по проведению НОК при Министерстве здравоохранения Республики Татарстан от 28 сентября 2020 года № 2 принято решение о переносе сроков проведения НОК медицинскими организациями с 2020 года на 2021 год, подведении ее итогов, в том числе обеспечение 100 % охвата НОК медицинских организаций – на IV квартал 2021 года. Информация о принятом решении направлена в Министерство здравоохранения Российской Федерации.

Охват муниципальных организаций социальной сферы НОК в 2020 году составил 1 497 организаций (42,8 % организаций, подлежащих НОК), из них 97 организаций культуры (39,7 % от общего количества организаций, подлежащих НОК за период с 2018 по 2020 год), 1 399 образовательных организаций (43,1 %). Суммарный охват муниципальных организаций социальной сферы НОК в 2018-2020 годах составил 100 %.

Планируемый охват НОК государственных организаций в 2021 году составит более 30 % от их общего количества, в том числе организаций культуры – 38,0 %, медицинских организаций – 31,2 %, образовательных организаций – 33,9 %, организаций социального обслуживания – 31,9 %.

Охват НОК муниципальных организаций в сфере культуры и образования в 2021 году планируется на уровне 30 % от их общего количества.

Результаты НОК организациями социальной сферы, осуществленной общественными советами по проведению НОК при ИОГВ РТ, составили в среднем: при максимальном значении, равном 100: в сфере культуры – 86,8 балла, социального обслуживания – 95,4 балла, образования – 92,8 балла.

Результаты НОК оказания услуг организациями социальной сферы, осуществленной общественными советами по проведению НОК при ОМС РТ, при максимальном значении, равном 100, составили в среднем: в сфере культуры – 79,6 балла; в сфере образования – 82,9 балла.

Наибольшее количество баллов по результатам НОК набрали:  
в сфере культуры (максимальное значение 100 баллов):

100 баллов – муниципальное бюджетное учреждение «Альметьевская картинная галерея»;

98,2 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Пестречинского муниципального района»;

97,4 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Дирекция парков и скверов г. Казани»;

97,3 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Татаркино»;

96,6 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Районный дом культуры» (Ютазинский муниципальный район Республики Татарстан);

96,4 балла – государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Детский центр «Экият», государственное бюджетное учреждение «Культурный центр имени А.С. Пушкина»;

92,7 балла – государственное бюджетное учреждение «Татарский государственный театр драмы и комедии им. К. Тинчурина»;

91,4 балла – государственное бюджетное учреждение «Казанский государственный театр юного зрителя»;

91,0 балла – государственное бюджетное учреждение «Казанский татарский государственный театр юного зрителя имени Габдуллы Кариева»;

89,6 балла – государственное бюджетное учреждение «Дом Дружбы народов Татарстана»;

87,9 балла – государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Нижнекамский государственный татарский драматический театр имени Т.А. Миннуллина»;

в сфере образования (максимальное значение 100 баллов):

100 баллов – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение для детей дошкольного и младшего школьного возраста «Старо-Еналинская начальная школа-детский сад» Апастовского муниципального района Республики Татарстан, муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Ромашка» с. Каенлы» Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан, муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 42» (г. Набережные Челны);

99,56 балла – Муслюмовская местная организация Регионального общественно-государственного объединения «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту (ДОСААФ) Республики Татарстан»;

98,1 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Политехнический лицей № 182» Кировского района г. Казани;

97,8 балла – Пестречинская местная организация Регионального общественно-государственного объединения «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту (ДОСААФ) Республики Татарстан»;

97,2 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1 «Золотая рыбка» д. Куюки Пестречинского муниципального района Республики Татарстан;

97,7 балла – Заинская местная организация Регионального общественно-государственного объединения «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту (ДОСААФ) Республики Татарстан»;

95,06 балла – общеобразовательное частное учреждение «Школа

стратегического развития «Прогресс» (г. Казань);

93,02 балла – государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Нижнекамский медицинский колледж»;

в сфере социального обслуживания (максимальное значение 100 баллов):

100 баллов – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнеуслонский дом-интернат для престарелых и инвалидов», государственное автономное учреждение социального обслуживания «Джалильский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (Сармановский муниципальный район Республики Татарстан), государственное автономное учреждение социального обслуживания «Набережночелнинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», государственное автономное учреждение социального обслуживания «Тукаевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан;

99,8 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Актанышский дом-интернат для престарелых и инвалидов», государственное автономное учреждение социального обслуживания «Муслюмовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

99,6 балла – государственное автономное учреждение социального обслуживания «Нурлатский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Наименьшее количество баллов по результатам НОК набрали:

в сфере культуры (максимальное значение 100 баллов):

75,3 балла – государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Бугульминский государственный русский драматический театр имени А.В. Баталова»;

74,0 балла – государственное бюджетное учреждение «Ресурсный центр внедрения инноваций и сохранения традиций в сфере культуры Республики Татарстан»;

68,7 балла – муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Казани «Студия творческого развития «Оперение»;

68,0 балла – муниципальное автономное учреждение культуры города Набережные Челны «Концертный зал имени Сары Садыковой»;

67,5 балла – государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Набережночелнинский государственный татарский драматический театр имени Аяза Гилязова»;

54,4 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Верхнеуслонского муниципального района»;

34,9 балла – муниципальное бюджетное учреждение «Барсуковский сельский дом культуры» (Актанышский муниципальный район Республики Татарстан);

в сфере образования (максимальное значение 100 баллов):

73,56 балла – автономная некоммерческая общеобразовательная организация «Образовательный центр «Лобачевский» (г. Казань);

71,78 балла – профессиональное образовательное учреждение «Нижнекамская автомобильная школа Регионального общественно-государственного объединения «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту (ДОСААФ) Республики Татарстан»;

71,6 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новокишитская основная общеобразовательная школа» Арского муниципального района Республики Татарстан;

71,38 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Азимово-Курлебашская начальная школа-детский сад» Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан;

70,96 балла – профессиональное образовательное учреждение «Мензелинская автомобильная школа Регионального общественно-государственного объединения «Добровольное общество содействия армии, авиации и флоту (ДОСААФ) Республики Татарстан»;

69,2 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Урмандеевская начальная общеобразовательная школа-детский сад» Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан;

64,84 балла – муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 20 «Ладушки» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан;

61,64 балла – муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 184 комбинированного вида с татарским языком воспитания и обучения» Московского района г. Казани;

59,1 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Большечекмакская основная общеобразовательная школа» Муслюмовского муниципального района Республики Татарстан;

55,6 балла – муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новочершилинская начальная общеобразовательная школа-детский сад» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан;

36,22 балла – муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств города Буйнакска Республики Татарстан»;

в сфере социального обслуживания (максимальное значение 100 баллов):

85,6 балла – автономная некоммерческая организация помощи пожилым людям, лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам «Сердце Гармонии» (г. Казань);

81,8 балла – автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Содействие» (городской округ «город Набережные Челны»);

76,8 балла – благотворительный фонд для помощи престарелым, тяжелобольным и людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации «Теплые руки» (Нижнекамский муниципальный район Республики Татарстан).

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

Основные результаты НОК, представленные общественными советами по проведению НОК, размещены на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ.

В 2020 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 2020 году составило 293 229 человек.

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

1) в сфере культуры:

неактуальная и неполная информация об организациях культуры на общедоступных информационных ресурсах – официальных сайтах организаций, информационных стенах;

отсутствие условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам на должном уровне;

2) в сфере образования:

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

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

3) в сфере социального обслуживания:

частичное отсутствие предусмотренной законодательством информации о деятельности организации социального обслуживания, размещаемой на информационных стенах в помещениях организации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания;

отсутствие на официальном сайте организации социального обслуживания информации об альтернативных способах дистанционного взаимодействия с получателями социальных услуг или недоступность данного способа взаимодействия;

недостаточность оборудования территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов;

отсутствие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе дублирование информации для инвалидов по зрению и слуху.

По результатам НОК общественными советами по проведению НОК предложено:

1) по организациям в сфере культуры:

привести наполнение официальных сайтов и информационных стендов организаций в соответствие с требованиями законодательства;

определить периодичность обновления и график представления данных на официальные сайты организаций для обеспечения наличия достоверной, полной и актуальной информации;

оборудовать помещения организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов (входные группы пандусами, подъемными платформами, адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами, специальными креслами-колясками, специально оборудованными

санитарно-гигиеническими помещениями);

обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию, дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

обеспечить создание альтернативной версии официальных сайтов организаций для инвалидов по зрению;

обеспечить сопровождение инвалидов в помещениях организаций работниками, прошедшиими необходимое обучение (инструктирование);

рассмотреть возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;

2) по организациям в сфере образования:

обеспечить полноту и актуальность информации, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

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

обратить особое внимание на доступность услуг для инвалидов;

3) по организациям в сфере социального обслуживания:

обеспечить дублирование аудио- и видеоинформации: световые табло, звуковые сигналы, аудио- видеоИнформаторы, дополнительные средства навигации, тактильная плитка, контрастная разметка и т.д.

обеспечить дублирование надписей табличками с использованием рельефно-точечного шрифта Брайля (в первую очередь дублировать элементы навигации – указатели, карты, названия кабинетов и т.д.);

обеспечить условия для доступа инвалидов, включающие наличие:

выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, не менее 10 % мест (но не менее одного места);

адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

обеспечить приглашение сурдо- или тифлосурдопереводчика (при необходимости);

привести в соответствие с требованиями законодательства информационные стенды и официальные сайты, с периодическим обновлением информации;

организовывать повышение квалификации руководителей и специалистов;

осуществлять внедрение инновационных (современных) технологий при оказании социальных услуг.

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 НОК 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](http://www.bus.gov.ru).

Планами предусмотрено проведение ремонтных работ, организационных мероприятий для обеспечения комфортных условий оказания услуг, условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, повышение квалификации работников организаций социальной сферы, внедрение технологий работы с пожилыми гражданами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, иные мероприятия, направленные на повышение качества условий оказаний услуг организациями социальной сферы.

Организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, осуществляется путем назначения ответственных лиц за размещение информации о результатах НОК организациями социального обслуживания Республики Татарстан на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), в том числе за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах, за проведение контрольных мероприятий в рамках ведомственного контроля, в том числе с включением в составы рабочих групп членов общественных советов по проведению НОК.

С целью осуществления контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, и принятых решений на совещаниях, проводимых ИОГВ РТ, ОМС РТ, заслушивались руководители учреждений, прошедших процедуру НОК в 2019 году.

По результатам рассмотрения итогов НОК учредителями оцениваемых государственных и муниципальных организаций принимаются такие решения, как премирование, применение мер стимулирующего характера в отношении руководителей организаций с учетом результатов НОК и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки, с включением данного условия в трудовые договоры руководителей организаций, поощрение благодарственными письмами руководителей и трудовых коллективов организаций, применение мер организационно-распорядительного характера, приостановление деятельности организации.

## 7. Информационно-разъяснительная работа среди населения.

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

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

на официальных сайтах ИОГВ РТ и ОМС РТ, организаций потребителям услуг предоставлена возможность выразить свое мнение, оставить отзыв о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, в организациях социального обслуживания установлены «почтовые ящики» для отзывов и предложений;

вопросы НОК рассматриваются на заседаниях коллегий ИОГВ РТ, совещаниях, брифингах с участием представителей некоммерческих организаций, общественных организаций Республики Татарстан и средств массовой информации, в ходе проведения публичных встреч с населением;

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](http://www.bus.gov.ru) и интерактивные формы анкет для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы;

разработаны информационные буклеты для граждан о НОК;

информирование граждан о мерах, принятых во исполнение плана недостатков, осуществлялось на сходах граждан, в ходе родительских, общих собраний в образовательных организациях;

на официальных сайтах ИОГВ РТ, ОМС РТ размещены сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате НОК недостатков и информированию граждан о принятых мерах.

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

В 2021 году будет продолжена работа по обеспечению необходимых условий для проведения НОК 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.

Таким образом, реализация НОК позволяет получать потребителям услуг информацию о качестве условий услуг организаций социальной сферы путем учета их мнения на основе анкетирования и социологических опросов, обеспечить открытость и доступность информации о деятельности организаций социальной сферы и предоставляемых ими услугах, повысить качество работы организаций, создать условия для активизации общественных организаций и профессиональных сообществ в проведении данной работы.

Президент  
Республики Татарстан

Р.Н. Минниханов

