ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по рассмотрению результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования за 2019 год на территории муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края

с. Улёты

«06» ноября 2019 г. № _5__

Присутствовали: председатель Михайлова Л.Г., зам. председателя Замальдинова Н.А., секретарь Панова Ю.А., Мартусенко С.А., Кузьмина Л.П.

Повестка:

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования за 2019 год.
2. Рассмотрение плана по устранению недостатков выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, организациями в сфере образования муниципального района «Улётовский район» за 2019 год.

1. Слушали: по первому вопросу повестки дня выступала Михайлова Л.Г., проинформировала членов Общественного совета об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

С 11.05.2019 по 01.09.2019 года была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ). НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с Федеральным законом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования. охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

- официальные сайты организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- анкеты работников организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором следующими методами:

- экспертной оценки официальных сайтов организаций образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановлению Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказу Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
- онлайн-анкетирования работников организаций образования, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края http://eduqa.egechita.ru.

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 6 организаций образования муниципального района «Улетовский район»: МОУ Дровянинская СОШ, МБОУ Улётовская СОШ, МУДО Улётовская ДЮСШ, МБОУ Николаевская СОШ, МБОУ Тангинская СОШ, МБОУ ДО Улётовская ДШИ, что составляет 40% потребителей услуг.

В ходе исследования было опрошено 1116 респондентов – потребителей услуг данных организаций.

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям -- «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», значительно ниже показатели по критерию «Открытость и доступность информации».

Итоговое значение оценки качества услуг по муниципальному району «Улетовский район» составило 78 баллов при 100 возможных.

Наибольшее итоговое количество баллов получили МБОУ Николаевская СОШ (89 баллов), наименьшее - МБОУ ДО Улётовская ДШИ (70 баллов).

В целом потребители услуг удовлетворены качеством их предоставления по трем критериям из пяти: количество баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составляет **66,2** баллов из 100 возможных, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - **90** баллов, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» – **88,3** баллов, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **93,2** балла, по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - **52,8** балла.

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявила следующие недостатки в работе организаций:

По критерию «Открытость и доступность информации об организации:

- на сайтах и стендах МУДО Улётовская ДЮСШ и МБОУ ДО Улётовская ДШИ содержится менее половины объема информации, который установлен нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;
- стенды 2 организаций (МУДО Улётовская ДЮСШ и МБОУ ДО Улётовская ДШИ) из 6 содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного

нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах;

- сайты МУДО Улётовская ДЮСШ, МБОУ ДО Улётовская ДШИ, МБОУ Улётовская СОШ содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах.

Стенды и сайты МОУ Дровянинская СОШ, МБОУ Николаевская СОШ, МБОУ Тангинская СОШ не соответствуют нормативным документам в сфере образования, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 МУДО Улётовская ДЮСШ, МБОУ ДО Улётовская ДШИ, МБОУ Улётовская СОШ.

Сайты МОУ Дровянинская СОШ, МБОУ Тангинская СОШ, МБОУ ДО Улётовская ДШИ технически не обеспечивают возможности взаимодействия с получателями услуг с помощью электронных сервисов.

Во всех организациях не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

Организация-оператор отмечает отсутствие во всех организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, в 5 из шести - сменных кресел-колясок.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

От 25% до 36% потребителей услуг МОУ Дровянинская СОШ, МБОУ Улётовская СОШ, МУДО Улётовская ДЮСШ и МБОУ Тангинская СОШ не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

2. Слушали: по второму вопросу повестки дня выступала Михайлова Л.Г., предложила рассмотреть план по устранению недостатков выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, организациями в сфере образования муниципального района «Улётовский район» за 2019 год. (прилагается)

Решили:

1. Отделу образования и социальной политики администрации муниципального района «Улётовский район» : принять во внимание выводы и рекомендации НОКУ специалистами организации – оператора – Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края; проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников образовательных организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг; обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие

действующему законодательству; обеспечить условия для получения услуг инвалидами наравне с другими.

2. Разместить результаты НОК[illegible] на официальном сайте.
3. Реализовать мероприятия п[illegible]ана по устранению недостатков выявленных в ходе независимой оценки качест[illegible]а условий оказания услуг, организациями в сфере образования муници[illegible]ального района «Улётовский район» за 2019 год.

Проголосовали: един[illegible]огласно

Председатель _____ _____ _____Л.Г. Михайлова

Приложение
к протоколу № 5 от 06.11.2019года

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, организациями в сфере образования муниципального района «Улётовский район» за 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственные исполнители
Показатель «Открытость и доступность информации об образовательной организации»			
Несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах единиц информации объему информации, установленному нормативными правовыми актами. Размещение неактуальных сведений. Не структурированность данных. Сайты содержат 50% и менее 50% объема информации, установленного нормативными правовыми актами в сфере образования для размещения на общедоступных ресурсах. МУДО Улётовская ДЮСШ, МБОУ ДО Улётовская ДШИ, МБОУ Улётовская СОШ.	Проведение образовательными организациями само обследования, полноты представления информации на сайте, и стенде. Приведение в соответствие сайта и стенда. МУДО Улётовская ДЮСШ, МБОУ ДО Улётовская ДШИ, МБОУ Улётовская СОШ.	До 01.03.2020 года	Руководители: МУДО Улётовская ДЮСШ, МБОУ ДО Улётовская ДШИ, МБОУ Улётовская СОШ.
Стенды и сайты не соответствуют нормативным документам в сфере образования, касающиеся статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 в части	Привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, стенд и официальный сайт организации, разместить на них информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по	До 01.01.2020 года.	Руководители: МОУ Дровянинская СОШ, МБОУ Николаевская СОШ, МБОУ Тангинская СОШ, МУДО Улётовская ДЮСШ, МБОУ ДО Улётовская

обеспечения информационной открытости деятельности организации. МОУ Дровянинская СОШ, МБОУ Николаевская СОШ, МБОУ Тангинская СОШ, МУДО Улётовская ДЮСШ, МБОУ ДО Улётовская ДШИ, МБОУ Улётовская СОШ.	улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным.		ДШИ, МБОУ Улётовская СОШ
В образовательных организациях муниципального района «Улётовский район» не обеспечена в полной мере техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (не размещена гиперссылка на анкету для опроса граждан).	Обеспечение в полной мере технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (размещение гиперссылки на анкету для опроса граждан).	До 01.03.2020 года	Руководители образовательных организаций муниципального района «Улётовский район, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг.
Слабый контроль со стороны учредителя за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству.	Обеспечить систематический контроль размещения информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству.	ежеквартально	Отдел образования и социальной политики администрации муниципального района «Улётовский район»
Критерий: «Доступность услуг для инвалидов»			
Во всех организациях отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. В пяти организациях из шести отсутствуют сменные кресла-коляски. Отсутствуют в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	Выделить стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Обучение (инструктирование) работников по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории. Обеспечить наличие сменных кресел-колясок. В случае необходимости обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей,	До 01.09.2020 года	Руководители образовательных организаций муниципального района «Улётовский район, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг.

выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Отсутствие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощи, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.	знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.		
критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
Потребители услуг не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия. МОУ Дровянинская СОШ, МБОУ Улётовская СОШ, МУДО Улётовская ДЮСШ и МБОУ Тангинская СОШ.	Проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников МОУ Дровянинская СОШ, МБОУ Улётовская СОШ, МУДО Улётовская ДЮСШ и МБОУ Тангинская СОШ при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг.	До 01.01.2020	Отдел образования и социальной политики администрации муниципального района «Улётовский район»