

Протокол заседания Общественного совета при администрации муниципального района «Хилокский район» по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность

24 декабря 2018г

№6

Время проведения -15.00

Место проведения –конференц-зал администрации муниципального района «Хилокский район», ул.Ленина,9-1 этаж

Участники:

- члены Общественного совета – Кудрик В.В, Никитина Н.И, Гарбузюк М.В, Богданова Н.М, Юртаева Н.В, Писаренко Т.В
- председатель Общественного совета при администрации муниципального района «Хилокский район» по независимой оценке качества образовательной деятельности организаций осуществляющих образовательную деятельность Кудрик В.В;
- председатель Комитета образования муниципального района «Хилокский район» Калашникова Н.В;
- заместитель председателя Комитета образования муниципального района «Хилокский район» Бадмаева В.С;
- заведующая районным методическим кабинетом Протвень Л.Б.;
- начальник отдела общего образования Кулешова И.Ф

Повестка дня:

1. Анализ итогов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (Бадмаева В.С.)
2. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы. (Кудрик В.В.).

По первому вопросу выступила Бадмаева В.С. заместитель председателя Комитета образования муниципального района «Хилокский район».

В соответствии с частью 5 статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012г.№273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 5 декабря 2017 г №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», постановлением правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», распоряжением Главы муниципального района «Хилокский район» от 14.02.2018 №15-р «Об утверждении Плана мероприятий по формированию Общественной палаты муниципального района «Хилокский район», Постановлением администрации муниципального района «Хилокский район» от 01.06.2018 г. № 424 «Об Общественном совете при администрации муниципального района «Хилокский район», по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную

деятельность», распоряжением Главы муниципального района «Хилокский район» от 15.06.2018г №82-р « Об определении оператора на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации, назначении должностных лиц, ответственных за размещение информации о проведении и результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования», договором между Администрацией муниципального района «Хилокский район» и ГУ «Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края на выполнение работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве образовательной деятельности организаций » от 23.05.2018г №6 ,планом работы Комитета образования муниципального района «Хилокский район» по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на 2018-2020 годы» была проведена независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности 12 общеобразовательных учреждений.

В ходе исследования опрошено **576** респондентов - потребителей услуг данных организаций. Распределение респондентов по организациям отражено в следующей таблице:

| | |
|--------------------------|-----|
| МБОУ НОШ №14 с Глинка | 3 |
| МБОУ СОШ №13 г Хилок | 150 |
| МБОУ СОШ №18 с Харагун | 98 |
| МБОУ ООШ № 24 с Закульта | 34 |
| МБОУ НОШ №26 с Алентуйка | 2 |
| МБОУ НОШ с Ушоты | 7 |
| МБОУ НОШ с Зурун | 6 |
| МБОУ НОШ с Шиля | 9 |
| МБОУ ООШ №6 с Хилогосон | 11 |
| МБОУ ООШ №16 с Гыршелун | 25 |
| МБОУ СОШ №10 г Хилок | 172 |
| МБОУ ООШ № 12 г Хилок | 59 |
| Итого | 576 |

В 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 12 организаций образования

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором методом анкетирования:

– сбора, обобщения и анализа информации, полученной в результате обработки отдельных анкет, заполненных организацией-оператором по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, а также другой опубликованной официальной информации, фотографий информационных стендов организаций образования, анкет руководителей организаций образования;

– сбора, обобщения и анализа информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (онлайн-анкетирование).

1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» оценивался по трём показателям:

- соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
- наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет.

Первые два - оценивались организацией-оператором, последний - рассчитывался путем интернет-опроса получателей услуг.

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов.

Значения по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе организаций

| ОУ | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации ,на официальном сайте организации социальной сферы | Открытость и доступность информации об организации социальной сферы. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Итог по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» |
|-------------------------|---|---|--|
| МБОУ ООШ№12 г. Хилок | 27,0 | 38,0 | 93,5 |
| МБОУ СОШ №10 г. Хилок | 18,0 | 35,6 | 66,3 |
| МБОУ ООШ№16 с. Гыршелун | 18,0 | 38,4 | 67,7 |
| МБОУ ООШ№6 с. Хилогосон | 27,0 | 40,0 | 85,0 |
| МБОУ НОШ с. Шиля | 27,0 | 40,0 | 78,3 |
| МБОУ НОШ с. Зурун | 27,0 | 33,3 | 82,8 |

| | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| МБОУ НОШ с. Ушоты | 27,0 | 40,0 | 92,5 |
| МБОУ НОШ №26 с. Алентуйка | 27,0 | 40,0 | 79,8 |
| МБОУ ООШ №24 с. Закульта | 27,0 | 38,8 | 89,8 |
| МБОУ СОШ №18 с. Харагун | 27,0 | 39,6 | 93,6 |
| МБОУ ООШ №13 г. Хилок | 27,0 | 38,4 | 92,5 |
| МБОУ НОШ №14 с. Глинка | 27,0 | 40,0 | 92,5 |
| Итого по муниципальному району | 24,8 | 38,5 | 84,5 |

Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации», в большинства образовательных организациях превышает 75 баллов.

Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» включает анализ сайта и стенда организации образования. Доля размещенных на сайтах большинства организаций материалов составляет 81-90% и более 90% от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами. Доля материалов, размещенных на стендах организаций в этих же пределах. Доля материалов, размещенных на сайте и стенде МБОУ ООШ №16 с. Гыршелун, МБОУ СОШ №10 г. Хилок, МБОУ НОШ с. Шиля составляет 71-80% от установленных нормативными правовыми актами. Это говорит о частичном выполнении учрежденными нормативных документов в сфере образования, касающиеся требования ст. 29 Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в части обеспечения информационной открытости деятельности образовательных организаций.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействие с получателями услуг и их функционирование» показала, что в организациях обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону и электронной почте, в полной мере не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (не размещена гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Показатель 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"», который рассчитывается посредством интернет-анкетирования. 96% потребителей услуг образовательных организаций удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

Рейтинг по критерию «Открытость и доступность информации»

| ОУ | Открытость и доступность информации |
|-------------------------|-------------------------------------|
| МБОУ СОШ №18 с. Харагун | 93,6 |
| МБОУ ООШ №13 г. Хилок | 93,5 |
| МБОУ НОШ с. Ушоты | 92,5 |

| | |
|---------------------------|------|
| МБОУ НОШ №14 с. Глинка | 92,5 |
| МБОУ ООШ №13 г. Хилок | 92,4 |
| МБОУ ООШ №24 с. Закульта | 89,8 |
| МБОУ ООШ №6 с. Хилогосон | 85,0 |
| МБОУ НОШ с. Зурун | 82,8 |
| МБОУ НОШ №26 с. Алентуйка | 79,8 |
| МБОУ НОШ с. Шиля | 78,3 |
| МБОУ ООШ №16 с. Гыршелун | 67,7 |
| МБОУ СОШ №10 г. Хилок | 66,3 |

Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации» в муниципальном районе «Хилокский район», **84,5** баллов из возможных **100** баллов.

Значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе организаций

| ОУ | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Итог по критерию «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг» |
|---------------------------|--|---|---|---|
| МБОУ ООШ №12 г. Хилок | 11,2 | 27,5 | 46,6 | 85,3 |
| МБОУ СОШ №10 г. Хилок | 12,1 | 26,7 | 46,2 | 85,0 |
| МБОУ ООШ №16 с. Гыршелун | 14,4 | 30,0 | 46,0 | 90,4 |
| МБОУ ООШ №6 с. Хилогосон | 12,7 | 30,0 | 50,0 | 92,7 |
| МБОУ НОШ с. Шиля | 20,0 | 30,0 | 50,0 | 100,0 |
| МБОУ НОШ с. Зурун | 3,3 | 25,0 | 41,7 | 70,0 |
| МБОУ НОШ с. Ушоты | 20,0 | 30,0 | 50,0 | 100,0 |
| МБОУ НОШ №26 с. Алентуйка | 10,0 | 30,0 | 50,0 | 90,0 |
| МБОУ ООШ №24 с. Закульта | 17,6 | 30,0 | 50,0 | 97,6 |
| МБОУ СОШ №18 с. Харагун | 13,7 | 29,1 | 49,0 | 91,7 |

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| МБОУ СОШ №13 г. Хилок | 17,5 | 28,8 | 49,0 | 95,3 |
| МБОУ НОШ №14 с. Глинка | 6,7 | 30,0 | 50,0 | 86,7 |
| Итого по муниципальному району | 13,3 | 28,9 | 48,2 | 90,4 |

Рейтинг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| Наименование ОУ | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
|--------------------------------|--|
| МБОУ НОШ с. Шилия | 100,0 |
| МБОУ НОШ с. Ушоты | 100,0 |
| МБОУ ООШ №24 с. Закульта | 97,6 |
| МБОУ СОШ №13 г. Хилок | 95,3 |
| МБОУ ООШ №6 с. Хилогосон | 92,7 |
| МБОУ СОШ №18 с. Харагун | 91,7 |
| МБОУ ООШ №16 с. Гыршелун | 90,4 |
| МБОУ НОШ №26 с. Алентуйка | 90,0 |
| МБОУ НОШ №14 с. Глинка | 86,7 |
| МБОУ ООШ №12 г. Хилок | 85,3 |
| МБОУ СОШ №10 г. Хилок | 85,0 |
| МБОУ НОШ с. Зурун | 70,0 |
| Итого по муниципальному району | 90,4 |

Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в муниципальном районе «Хилокский район», **90,4** баллов из возможных **100** баллов.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг по представленным показателям говорит о том, что участники образовательных отношений высоко оценивают образовательные организации.

| Критерии | Количество баллов | Максимальный балл |
|--|-------------------|-------------------|
| Открытость и доступность информации об организации | 84,5 | 100 |
| Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | 76,0 | 100 |
| Доступность услуг для инвалидов | 35,3 | 100 |
| Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | 94,1 | 100 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг | 90,4 | 100 |

Рейтинг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

| Наименование ОУ | Комфортность условий предоставления услуг |
|-----------------------|---|
| МБОУ СОШ №13 г. Хилок | 83,0 |

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| МБОУ ООШ №12 г. Хилок | 78,9 |
| МБОУ СОШ №10 г. Хилок | 78,8 |
| МБОУ НОШ с.Шиля | 76,0 |
| МБОУ НОШ с. Ушоты | 76,0 |
| МБОУ НОШ №26 с. Алентуйка | 76,0 |
| МБОУ НОШ №14 с. Глинка | 76,0 |
| МБОУ СОШ №18 с. Харагун | 75,0 |
| МБОУ ООШ №24 с. Закульта | 74,2 |
| МБОУ ООШ №16 с. Гыршелун | 73,6 |
| МБОУ ООШ №6 с. Хилогосон | 73,3 |
| МБОУ НОШ с. Зурун | 71,0 |
| Итого по муниципальному району | 76,0 |

Данные таблицы показывают, что получатели услуг организации в целом удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации, доброжелательностью, вежливостью работников. Количество баллов, набранных по показателю «Комфортность условий предоставления услуг», говорит о средней удовлетворенности потребителей услуг по этой позиции.

Рейтинг по критерию «Доступность для инвалидов»

| Наименование ОУ | Доступность для инвалидов |
|--------------------------------------|---------------------------|
| МБОУ СОШ №18 с. Харагун | 42,0 |
| МБОУ СОШ №13 г. Хилок | 42,0 |
| МБОУ ООШ №12 г. Хилок | 34,0 |
| МБОУ СОШ №10 г. Хилок | 34,0 |
| МБОУ ООШ №16 с. Гыршелун | 34,0 |
| МБОУ ООШ №6 с. Хилогосон | 34,0 |
| МБОУ НОШ с.Шиля | 34,0 |
| МБОУ НОШ с. Зурун | 34,0 |
| МБОУ НОШ с. Ушоты | 34,0 |
| МБОУ НОШ №26 с. Алентуйка | 34,0 |
| МБОУ ООШ №24 с. Закульта | 34,0 |
| МБОУ НОШ №14 с. Глинка | 34,0 |
| ИТОГ по муниципальному району | 35,3 |

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» организации образования муниципального района «Хилокский район» набрали **35,3** баллов из 100 возможных, что говорит о недостаточности работы в этом направлении. Так в организациях отсутствуют:

- пандусы (подъемные платформы) входных групп;
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- сменные кресла-коляски;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).

Средневзвешенная сумма показателей по муниципальному району и по организациям образования

| Наименование ОУ | Средневзвешенная сумма показателей по муниципальному району и по организациям образования |
|--------------------------------------|---|
| МБОУ СОШ №13 г. Хилок | 81,7 |
| МБОУ НОШ с. Ушоты | 80,5 |
| МБОУ СОШ №18 с. Харагун | 80,2 |
| МБОУ ООШ №24 с. Закульта | 78,3 |
| МБОУ НОШ №14 с. Глинка | 77,8 |
| МБОУ НОШ с. Шиля | 77,7 |
| МБОУ НОШ №26 с. Алентуйка | 76,0 |
| МБОУ ООШ №6 с. Хилогосон | 75,9 |
| МБОУ ООШ №12 г. Хилок | 74,8 |
| МБОУ ООШ №16 с. Гыршелун | 71,2 |
| МБОУ СОШ №10 г. Хилок | 70,6 |
| МБОУ НОШ с. Зурун | 68,2 |
| Итог по муниципальному району | 76,1 |

Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

По критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организации» выявлено несоответствие установленным требованиям сайтов и стендов МБОУ ООШ №16 с. Гыршелун, МБОУ СОШ №10 г. Хилок, МБОУ НОШ с. Шиля.

При оценке организации по критерию «Доступность услуг для инвалидов» выявлены следующие недостатки в работе организаций образования муниципального района «Хилокский район»: отсутствуют пандусы (подъемные платформы) входных групп; выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски; адаптированные

лифты, поручни, расширенные дверные проемы; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории. Не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

Показатель оценки качества организации сферы образования по муниципальному району «Хилокский район» составляет **76,1** баллов при 100 возможных.

В целом потребители услуг удовлетворены качеством их предоставления по четырем критериям из пяти: количество баллов по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составляет **84,5** балла из 100 возможных, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - **76,0** баллов, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» – **94,1** баллов, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **90,4** баллов. При этом в полной мере не обеспечена доступность услуг организации для инвалидов.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования муниципального района «Хилокский район».

Направление деятельности – обеспечение доступности условий для инвалидов: обеспечить оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); стоянками для автотранспортных средств инвалидов; адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами; специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями; сменными креслами-колясками; провести обучение (инструктирование) работников по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Направление деятельности - открытость и доступность информации об организации: привести в соответствие сайты и стенды МБОУ ООШ №16 с. Гыршелун, МБОУ СОШ №10 г. Хилок, МБОУ НОШ с. Шила, обратить внимание на актуальность размещения информации, наличие отчетов о самообследовании организации, установленные приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года №462; сведений о финансово-хозяйственной деятельности образовательных организаций, обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы.

Выполнение указанных замечаний должно привести к повышению качества образовательной деятельности организаций дополнительного образования.

Решение:

1. Утвердить результаты проведенной в 2018 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных учреждений, осуществляющих образовательную деятельность.

2. Направить предложения Общественного совета при администрации муниципального района «Хилокский район» по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности общеобразовательных учреждений Хилокского района, в отношении которых в 2018 году проводилась независимая оценка для рассмотрения в Администрацию муниципального района «Хилокский район», в том числе для поощрения образовательных учреждений с высокими результатами рейтингования и принятия мер в отношении руководителей образовательных организаций, имеющих наихудшие показатели по результатам проведенной оценки.

3. Рекомендовано Комитету образования разработать и утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной деятельности образовательных учреждений муниципального района «Хилокский район» по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности в 2018 году.

4. Провести анализ результатов НОКУ с целью оценки соответствия условий для реализации образовательной деятельности в образовательном учреждении запросам и ожиданиям участников образовательных отношений по основным показателям НОКУ и составить план мероприятий по улучшению качества работы учреждения на основе анализа результатов мониторинга официального сайта образовательного учреждения и деятельности по регулярному обновлению информации на нем.

5. Опубликовать результаты независимой оценки качества образовательной деятельности за 2018г на официальном сайте bus.gov.ru в сети «Интернет».

Председатель:

Секретарь:

Члены Совета:

 Кудрик В.В

 Андреева Е.Н

 Грибанова Н.Г

Кайгородов С.В

 Богданова Н.М

 Никитина Н.И

 Юртаева Н.В

 Писаренко Т.В

 Гарбузюк М.В.