

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА

заседания Общественного совета по независимой оценке
качества условий оказания услуг организациями культуры и образования
Ненецкого автономного округа
(далее – Совет)

от 12 декабря 2018 г.

№ 2

Департамент образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа
(далее – Департамент), ул. Ленина, д. 23А, г. Нарьян-Мар

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

Председатель Совета: Уваров С.А.

ПРИСУТСТВОВАЛИ: Список присутствовавших (Приложение 1)

1. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и организация Ненецкого автономного округа (далее – независимая оценка) в 2018 году.

Коткина И.В., Скорнякова Е.Г.

В 2018 году независимая оценка была проведена в отношении
14 организаций:

Культура:

1. ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»;
2. ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»;
3. ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск»;
4. ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей».

Образование:

1. ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»;
2. ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»;
3. ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»;
4. ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»;
5. ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»;
6. ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»;
7. ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»;

8. ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»;
9. ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»;
10. ГБУ ДО НАО «Дворец спорта «Норд».

В соответствии с заключенным государственным контрактом от 23.08.2018 №13/18/ЕП организацией-оператором является ООО «Научно-технический центр «Перспектива» (г. Тюмень).

Оценка проводилась согласно техническому заданию, разработанному в соответствии с федеральным законодательством и методическими рекомендациями Министерства образования и науки РФ и Министерства культуры РФ.

Критерии оценки универсальны для всех направлений: открытость и доступность информации об организации, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания, доброжелательность, вежливость и компетентность специалистов, удовлетворенность оказанными услугами в целом.

Расчет показателей проводился:

В сфере культуры – в соответствии с показателями, утвержденными приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (новые показатели).

В сфере образования на основании приказа Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (старые показатели).

Методы сбора информации:

1. Анализ сайтов организаций;
2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций;
3. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования;
4. Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

Всего опрошено: в сфере культуры – 712 пользователей услуг, в сфере образования – 554.

На основании аналитического отчета, представленного оператором, составлен **сводный рейтинг организаций культуры и образования** (Приложение 2).

В сфере культуры:

Результаты НОК не выявили наличия каких-либо острых проблем. Фиксируется, что получатели услуг зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций. Тем не менее, по мнению получателей услуг, большей части учреждений необходим ремонт зданий и помещений, в которых они

размещаются, а также создание условий доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Лучшие значения среди учреждений культуры зафиксированы у ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова» (470,02 баллов). Высокие баллы получили также ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск» (460,25 баллов) и ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа» (461,16 баллов). Чуть меньше других баллов получает ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» поселка Искателей» (417,45 баллов).

Среднее итоговое значение показателя качества услуг в сфере культуры составило **452, 47 баллов из 500** максимально возможных. Это высокий уровень качества предоставления услуг учреждениями культуры Ненецкого автономного округа.

В сфере образования:

Результаты НОК в сфере образования не выявили наличия каких-либо острых проблем. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в учреждениях зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций. Тем не менее, по мнению получателей услуг, оборудование и инвентарь, используемый в образовательных учреждениях, нуждается в замене и обновлении.

Разброс итоговых значений интегрального показателя качества образовательных услуг составляет от 122,41 балла (ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище») до 139,65 балла (ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»).

В целом, принимая условия, что высокими считаются итоговые рейтинговые баллы в пределах от 160 до 130 баллов, средними от 130 до 100 и низкими от 100 до 0, отмечается, что практически все образовательные организации, принявшие участие в независимой оценке на территории Ненецкого автономного округа, получают высокие рейтинговые баллы: 7 учреждений из 10. Три образовательные организации получили средние рейтинговые баллы. Проведенная независимая оценка показала, что на территории Ненецкого автономного округа довольно высокий уровень качества оказания услуг образовательными организациями.

Среднее итоговое значение интегрального показателя качества услуг, предоставляемыми организациями образования, составило **133,4 балла из 160** максимально возможных.

ВЫСТУПИЛИ: Глебова Е.А., Кулаков С.В., Тюкачева О.В., Уваров С.А., Храпова Л.А.

Получатели услуг в целом положительно отзываются о работе организаций, выставляя высокие оценки в анкетах.

Вызывает несогласие расхождение оценок получателей услуг (стабильно высокие) и независимых экспертов (низкие) в отношении Дворца спорта «Норд» по направлению «наличие дополнительных образовательных программ». Статус

«организация дополнительного образования» предполагает наличие полного комплекта программ дополнительного образования.

Необходимо обратить внимание на пожелания посетителей Ненецкой центральной библиотеки им. А.И. Пичкова об увеличении рабочего дня для удобства пользователей. Возможно, проведение мониторинга востребованности изменения рабочего дня библиотеки.

По итогам НОК следует выделить следующие моменты, которые необходимо отразить Департаменту при формировании плана по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК:

В сфере образования:

- полнота и качество наполнения официальных сайтов организаций информацией, предусмотренной нормативными правовыми актам;
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей услуг (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);
- обеспечение условий организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья,
- обновление материально-технической и информационной базы организаций,

В сфере культуры:

- строительство и ремонт зданий учреждений культуры,
- выезды творческих коллективов в населенные пункты округа,
- организация доступной среды для инвалидов,
- улучшение материально-технической базы учреждений,
- удобный для посетителей режим работы учреждений,
- обеспечение учреждений культуры новыми костюмами, в том числе с возможностью проката данных костюмов для участников окружных делегаций, выезжающих за пределы округа на мероприятия российского и международного уровня, костюмами национально-региональной тематики.

Все организации образования и культуры, в отношении которых была проведена НОК, получили высокие оценки и заслуживают поощрения со стороны Департамента.

РЕШИЛИ: (единогласно)

1. Совету: принять к сведению, согласовать и утвердить в целом результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями образования и культуры Ненецкого автономного округа в 2018 году, в том числе – сводный рейтинг организаций (Приложение 2).

2. Департаменту:

2.1. утвердить результаты оценки с учетом предложений членов Совета;

2.2. разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – План). План разместить на официальном сайте Департамента, на официальном сайте для размещения информации государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru – до **25.12.2018**, на официальных сайтах организаций, прошедших НОК, – до **27.12.2018**.

2.3. отметить благодарственными письмами Департамента все организации, в отношении которых проводилась НОК в 2018 году (Приложение 2).

Секретарь

Глебова Е.А.

Приложение 1
к протоколу заседания общественного совета
по независимой оценке качества условий
оказания услуг учреждениями культуры и
образования Ненецкого автономного округа
от 12 декабря 2018 г. № 2

Список присутствующих

Председатель Совета:

Уваров Сергей Александрович – председатель Ненецкой региональной общественной организации «Общество краеведов»

Секретарь Совета:

Глебова Елена Анатольевна – член региональной общественной организации «Особое детство в Ненецком автономном округе»

Члены Совета:

Тюкачева Ольга Владимировна – директор Автономной некоммерческой организации «Центр развития гражданского общества НАО «Вектор»

Мухиддинова Махпрат – член региональной общественной организации «Клуб скандинавской ходьбы НАО»

Приглашенные:

Коткина Ирина Валентиновна – ведущий консультант отдела культурной политики комитета культуры и туризма Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа

Кулаков Сергей Викторович – председатель комитета культуры и туризма Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа

Скорнякова Евгения Геннадьевна – менеджер отдела общего образования управления образования, молодежной политики и спорта Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа

Храпова Лиана Анатольевна – заместитель руководителя Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа – начальник управления образования, молодежной политики и спорта

Приложение 2
к протоколу заседания общественного совета
по независимой оценке качества условий
оказания услуг учреждениями культуры и
образования Ненецкого автономного округа
от 12 декабря 2018 г. № 2

**Сводный рейтинг организаций культуры и образования
Ненецкого автономного округа по результатам
независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году**

№ п/п	Наименование организации	Баллы
Культура (баллы от 0 до 500)		
1	ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека им. А.И. Пичкова»	470,02
2	ГБУК «Историко-культурный и ландшафтный музей-заповедник «Пустозерск»	461,25
3	ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»	461,16
4	ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» посёлка Искателей»	417,45
	Среднее значение	452,47
Образование (баллы от 0 до 160)		
1	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	139,65
2	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	139,5
3	ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»	138,42
4	ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»	137,84
5	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»	134,04
6	ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	133,95
7	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Ома»	131,7
8	ГБУ ДО НАО «Дворец спорта «Норд»	128,35
9	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»	128,14
10	ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»	122,41
	Среднее значение	133,4