

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ

Общественного совета по независимой оценке
качества условий оказания услуг организациями культуры и образования
Ненецкого автономного округа

12 декабря 2019 г.

№ 2

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

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ: С.А. Уваров

ПРИСУТСТВОВАЛИ: Список (Приложение 1)

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа (далее – независимая оценка) в 2019 году

Коткина И.В., Скорнякова Е.Г.

В 2019 году независимая оценка была проведена в отношении **31 организаций**, в том числе 22 образовательных организаций и 9 учреждений культуры (Приложение 2).

Оказание услуг по независимой оценке в сфере образования, культуры, социального обслуживания и здравоохранения Ненецкого автономного округа в 2019 году осуществляло ООО «Центр гуманитарных социально-экономических и политических исследований-2» (далее – оператор) согласно договору с Департаментом внутренней политики Ненецкого автономного округа (далее – заказчик) от 06.08.2019 № 8.

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

Показатели, характеризующие критерии оценки, универсальны для всех направлений:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;

Расчет показателей проводился на основании Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н

«Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Методы сбора информации:

1. Анализ Интернет-источников (сайты организаций, портал bus.gov);
2. Телефонный опрос потребителей услуг;
3. Онлайн-опрос потребителей услуг;
4. Анкетирование потребителей услуг;
5. Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

Всего опрошено: в сфере культуры – **3565** пользователей услуг, в сфере образования – **1561**.

На основании аналитического отчета, представленного оператором, составлен **сводный рейтинг организаций культуры и образования** (Приложение 3).

В сфере культуры:

Максимальное значение показателей (99,5 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, получено ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж».

Замыкает рейтинг ГБУК «Дом культуры п. Бугрино» с результатом 85,3 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 9 организациям культуры) по каждому общему критерию независимой оценки из 100 возможных составляют:

- открытость и доступность информации об организации: 96,2 балла;
- комфортность условий предоставления услуг: 98,7 балла;
- доступность услуг для инвалидов: 49,2 балла;
- доброжелательность, вежливость работников организаций: 99,4 балла;
- удовлетворенность условиями оказания услуг: 98,7 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2019 году **88,4 балла**, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное. По совокупности общих критериев оценка условий качества оказания услуг приближается к максимальным значениям для ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж».

Результаты независимой оценки выявили общую (за исключением ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж») проблему в организации доступной среды для получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

Фиксируется, что получатели услуг высказывают мнения о необходимости ремонта зданий Домов культуры, повышению комфортности помещений, в том числе санитарных комнат и кабинетов для занятий участников клубных объединений, обновлению материально-технической базы, корректировки режима работы с учетом удобства посетителей и др.

Тем не менее, подавляющее большинство опрошенных отмечают высокий уровень работы сотрудников учреждений культуры, их профессионализм и доброжелательность.

В сфере образования:

Максимальное значение показателей (94,4 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получено ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка».

Закрывает рейтинг 2019 года ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер» с результатом 74,6 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 22 образовательным организациям) по каждому общему критерию независимой оценки из 100 возможных составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 94,7 балла;
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»: 95,4 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: 38,3 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»: 98,6 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: 95,2 балла.

Наибольшее число недостатков зафиксировано по критерию «Доступность услуг для инвалидов», организации не обладают необходимыми условиями для обеспечения возможности инвалидам получать услуги наравне с другими.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по образовательным организациям в целом составило в 2019 году **84,4 балла**, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

ВЫСТУПИЛИ: Глебова Е.А., Коротаева М.А., Людвиг А.В., Уваров С.А.

По итогам независимой оценки следует выделить моменты, которые необходимо отразить Департаменту при формировании плана по устранению выявленных недостатков:

В сфере культуры:

- ремонт зданий учреждений культуры, создание комфортной среды для посетителей,
- повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья,
- улучшение материально-технической базы,
- корректировка режима работы с учетом мнения пользователей услуг, в том числе в летний период,
- организация выездных концертов, выставок в населенные пункты округа,
- поощрение учреждений, успешно прошедших независимую оценку.

В сфере образования:

- обеспечение полноты и качества наполнения официальных сайтов организаций информацией, предусмотренной нормативными правовыми актам;
- приведение в соответствие с действующими нормативными документами информационных стендов образовательных организаций;
- совершенствование материально-технической и информационной базы образовательных организаций;

- обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее;
- повышение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

РЕШИЛИ: (единогласно)

1. Принять к сведению, согласовать и утвердить результаты проведения независимой оценки в 2019 году, в том числе сводный рейтинг организаций (Приложение 3).

2. Рекомендовать Департаменту:

- 2.1. утвердить результаты оценки с учетом предложений членов Совета;
- 2.2. разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (далее – План)
- 2.3. поощрить организации, успешно прошедшие независимую оценку в 2019 году:

В сфере образования – набравшие более 90 баллов:

- ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное»;
- ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома».

В сфере культуры – тройку лидеров:

- ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»
- ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»
- ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»

Секретарь



Глебова Е.А.

Приложение 1
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 12.12. 2019 № 2

Список присутствующих

Председатель

Уваров Сергей Александрович

– Председатель Ненецкой региональной общественной организации «Общество краеведов»

Секретарь

Глебова Елена Анатольевна

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

Члены Совета:

Людвиг

Алена Викторовна

– член региональной общественной организации развития творческих и социальных направлений «Студия «Блиц»

Мухиддинова Махпрат

– член региональной общественной организации «Клуб скандинавской ходьбы НАО»

Приглашенные:

Храпова

Лиана Анатольевна

– исполняющий обязанности руководителя Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа

Кортаева

Марина Александровна

– начальник отдела культуры и молодежной политики управления культуры, молодежной политики и спорта Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа

Коткина

Ирина Валентиновна

– ведущий консультант отдела культуры и молодежной политики управления культуры, молодежной политики и спорта Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа

Скорнякова Евгения Геннадьевна

– менеджер отдела общего образования управления образования Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа

Приложение 2
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 12.12. 2019 № 2

**Перечень государственных бюджетных организаций
образования и культуры Ненецкого автономного округа,
в отношении которых проводится независимая оценка
качества условий оказания услуг в 2019 году**

№	Наименование организации
Общеобразовательные организации	
1	ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов»
2	ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное»
3	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь»
4	ГБОУ НАО «Средняя школа имени А.А. Калинина с. Нижняя Пёша»
5	ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка»
6	ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара»
7	ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос»
8	ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег»
9	ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино имени Н.Н. Змывалова»
10	ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма»
11	ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино»
Дошкольные образовательные организации	
1	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное»
2	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос»
2	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша»
4	ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка»
5	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка»
6	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка»
7	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига»
8	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома»

9	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара»
10	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута»
11	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер»
Учреждения культуры	
1	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»
2	ГБУК НАО «Дом культуры» п. Бугрино»
3	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»
4	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»
5	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»
6	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»
7	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»
8	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»
9	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»

Приложение 3
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 12.12. 2019 № 2

**Сводный рейтинг
организаций культуры и образования
Ненецкого автономного округа по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году**

№ п/п	Наименование организации	Баллы 0-100
Культура		
1.	ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	99,46
2.	ГБУК НАО «Дом культуры п. Красное»	89,96
3.	ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»	88,26
4.	ГБУК «Ненецкий краеведческий музей»	87,52
5.	ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»	87,24
6.	ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры»	86,38
7.	ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»	86,00
8.	ГБУК НАО «Омский центральный Дом культуры»	85,96
9.	ГБУК НАО «Дом культуры» п. Бугрино»	85,26
	Среднее значение	88,45
Образование		
1.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка»	94,4
2.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов»	92,9
3.	ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное»	90,8
4.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Ома»	90,7
5.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка - детский сад «Умка»	88,1
6.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Нельмин-Нос»	87,1
7.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Нижняя Пёша»	86,7
8.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Красное»	85,9
9.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка»	85,4
10.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Усть-Кара»	84,5
11.	ГБОУ НАО «Основная школа п. Амдерма»	83,7
12.	ГБОУ НАО «Основная школа п. Нельмин-Нос»	83,7
13.	ГБОУ НАО «Основная школа п. Усть-Кара»	83,0
14.	ГБОУ НАО «Средняя школа имени А.А. Калинина с. Нижняя Пёша»	82,8
15.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Несь»	82,7
16.	ГБОУ НАО «Начальная школа – детский сад п. Бугрино»	82,3
17.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Харута»	81,1

№ п/п	Наименование организации	Баллы 0-100
18.	ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка»	89,8
19.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Индига»	80,0
20.	ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег»	79,7
21.	ГБОУ НАО «Основная школа с. Коткино имени Н.Н. Змывалова»	76,8
22.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Хорей-Вер»	74,6
	Среднее значение	84,4
