

Департамент образования, культуры и спорта
Ненецкого автономного округа

ВВПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ

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

15 декабря 2020 г.

№ 2

Дистанционно (опрос по электронной почте), на основании постановления губернатора Ненецкого автономного округа от 16.03.2020 № 12-пг «О введении режима повышенной готовности»

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 2020 году

Коткина И.В., Скорнякова Е.Г.

В 2020 году независимая оценка была проведена в отношении **31 организации**, в том числе 21 – образования и 10 – культуры (Приложение 2).

Оказание услуг по независимой оценке в сфере образования, культуры, социального обслуживания и здравоохранения Ненецкого автономного округа в 2020 году осуществлял ООО «Центр гуманитарных социально-экономических и политических исследований-1» (далее – оператор) согласно договору с Департаментом внутренней политики Ненецкого автономного округа от 25.08.2019 № 14.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, а также с учетом разъяснений Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, сбор информации был организован в «удаленном режиме» с использованием дистанционных способов взаимодействия оператора с организациями и получателями услуг обследуемых организаций.

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:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;
5. 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. Онлайн-анкетирование потребителей услуг с помощью анкеты, размещенной в сети Интернет.
3. Изучение фотоматериалов (и/или видеоматериалов), предоставленных обследуемыми организациями.

Всего опрошено: в сфере культуры – **1343** пользователей услуг, в сфере образования – **1961**.

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

В сфере культуры:

Максимальное значение показателей (96,5 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, получено ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика».

Аутсайдерами рейтинга стали ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер» и ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара», получившие 79,9 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 10 организациям культуры) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- Открытость и доступность информации об организации - 97,5 балла.
- Комфортность условий предоставления услуг - 93,8 балла.
- Доступность услуг для инвалидов - 43,7 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций - 96,8 балла.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг - 96,3 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило **85,6 балла**, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

Результаты независимой оценки выявили общую (за исключением ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика») 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, возобновлению мероприятий в очном режиме 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 (96,3 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получено ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик».

Закрывают рейтинг образовательные организации ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»; ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»; ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига», получившие оценки в диапазоне от 68,8 до 79,9 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по 21 образовательной организации) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- Открытость и доступность информации об организации - 93,6 балла.
- Комфортность условий предоставления услуг - 93,9 балла.
- Доступность услуг для инвалидов - 55,5 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций - 97,4 балла.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг - 93,8 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году **86,8 балла**, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

Результаты независимой оценки выявили общую проблему образовательных организаций по доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ВЫСТУПИЛИ (высказали мнение ответом по электронной почте):

МУХИДДИНОВА М.

Независимая оценка в сфере культуры:

В этом году, наверное, всем пришлось нелегко в условиях пандемии, особенно удаленным от центра сёлам. Тем не менее, все организации проводили всевозможные мероприятия, развлекаая и веселя народ, за что им большое спасибо.

Выделяются ДК пос. Усть-Кара, ИДЦ пос. Хорей-Вер. У этих организаций показатели по тем или иным сферам оказания услуг ниже, чем у других. Мне кажется, что у Усть-Кары, особенно удалённого села, было больше сложностей, чем у других организаций. Это моё субъективное мнение, так как мне неизвестны объективные причины таких показателей.

Отметила, что максимальное значение показателей в той или иной сфере услуг ДК «Арктика» не всегда набирало 100 %, хотя возможностей было намного больше, чем у других организаций. Может быть, ДК на виду, поэтому какие-то недочёты

было легче разглядеть. Но в основном многие показатели этих организаций идут рядом.

Независимая оценка в сфере образования:

В нынешних условиях особенно сложно пришлось общеобразовательным учреждениям. Сложно пришлось как педагогам, так и школьникам, и их родителям. Прочитав пожелания родителей, которые они высказали в анкетах, у меня появились ответные пожелания.

«Более внимательное отношение к детям начальных классов, организовать отдых детям на переменах».

Мне кажется, если учитель будет ещё организовывать досуг детям, то он сам совершенно не успеет передохнуть. На то и перемена, чтоб ребёнок отвлекся от учёбы вместе с учителем. В конце концов, школа – не детский сад, а школьник должен быть самостоятельным и самому суметь 5-10 минут без ущерба для школы занять себя на перемене.

«Больше учителям уделять внимания на учеников, помогать в усвоении материала».

Учитель занимается с детьми на уроках, не думаю, что он отказывается помогать в усвоении материала, если ученик обращается к нему. Если он ещё и после уроков будет биться с учениками, то у него совершенно не останется времени для своей семьи. Родители не должны снимать ответственность с себя. Заниматься со своими детьми их прямая обязанность, а не сваливать всё на и так загруженного учителя.

«Детям дать возможность более подробно проходить сложные темы по предметам совместно с преподавателем дистанционно или вне уроков».

Дополнительные занятия, по идее, должны оплачиваться, но кто на это пойдёт? А за счёт своего личного времени педагог не всегда может проводить дополнительные занятия.

«Продолжить работу по созданию условий доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов».

На мой взгляд, было бы правильно, если одну школу, которая уже есть у нас, полностью оборудовали и отдали детям с ограниченными возможностями, т.е. там собрали бы всех детей с физическими проблемами, а не пытались создавать неэффективные условия в каждой школе.

«Улучшить качество обучения и исключить симпатии и антипатии по отношению к детям и родителям, к которым преподаватели относятся негативно. Симпатия и антипатия должна оставаться за пределами школы, в школе все дети должны быть равны».

Эти вещи трудно осуществить сверху, путём давления. Вопросы этики нужно решать самим родителям с педагогом путём конструктивного общения и выяснения причин. Зачастую сами родители бывают виноваты, когда не помогают педагогам, переводят стрелки на них, обвиняя не в необъективности оценок. Ни один учитель, как бы он не относился к ученику, никогда не поставит ему двойку, если тот нормально знает тему. Некоторые родители учиняют скандал, если их чадо обвинили в неудовлетворительном поведении и неуспехе в теме. В таких случаях сложно быть объективными учителям, так как они тоже люди.

«Уменьшить количество блюд в меню, содержащих капусту».

В детских садах все продукты закупаются и вся пища готовится по нормативам. Если есть индивидуальная непереносимость, то это не значит, что

остальные должны остаться без этого полезного продукта. Просто нужно вопрос решить с администрацией детского учреждения.

УВАРОВ С.А.

Общее впечатление результатами оценки очень положительные. Отдельно порадовался за коллег из Шойны и Каратайки. В качестве предложения прошу поощрить коллектив Дома культуры с. Шойна и детского сада п. Каратайка.

ТЮКАЧЕВА О.В.

Результаты независимой оценки в сфере культуры и образования согласовываю. Работа всеми проводится хорошо. Считаю необходимым поощрить тройку лучших в рейтинге учреждений культуры и образования, а отстающим оказать содействие в устранении имеющихся недостатков.

РЕШИЛИ: (единогласно)

1. Принять к сведению, согласовать и утвердить результаты проведения независимой оценки в 2020 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 2020 году и ставшие лидерами рейтинга:

В сфере образования:

- ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»;
- ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»;
- ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик».

В сфере культуры:

- ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»;
- ГБУК НАО «Дом культуры п. Шойна»;
- ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой».

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 15.12. 2020 № 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»

Тюкачева
Ольга Владимировна

– член автономной некоммерческой организации «Центр развития гражданского общества НАО «Вектор»

Приглашенные:

Храпова
Лиана Анатольевна

– заместитель руководителя Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа – начальник управления образования

Коткина
Ирина Валентиновна

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

Коротаева
Марина Александровна

– начальник 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 15.12. 2020 № 2

Перечень государственных бюджетных организаций культуры и образования Ненецкого автономного округа, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование организации
Учреждения культуры	
1.	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»
2.	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»
3.	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»
4.	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»
5.	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»
6.	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»
7.	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»
8.	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»
9.	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»
10.	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»
Общеобразовательные организации	
1.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»
2.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»
3.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»
4.	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»
5.	ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»
6.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»
7.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»
8.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»
9.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»
10.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»
11.	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»
Дошкольные образовательные организации	
12.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»

13.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»
14.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»
15.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»
16.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»
17.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»
18.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»
19.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»
Организации дополнительного образования	
20.	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»
21.	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»

Приложение 3
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 15.12. 2020 № 2

**Сводный рейтинг
организаций культуры и образования
Ненецкого автономного округа по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году**

№ п/п	Наименование организации	Баллы 0-100
Культура		
1.	ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»	96,5
2.	ГБУК НАО «Дом культуры села Шойна»	89,1
3.	ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	87,9
4.	ГБУК НАО «Несский Дом народного творчества»	86,3
5.	ГБУК НАО «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	85,6
6.	ГБУК НАО «Пешский центральный Дом культуры»	85,1
7.	ГБУК НАО «Дом культуры» поселка Амдерма»	83,9
8.	ГБУК НАО «Дом культуры деревни Андег»	82,0
9.	ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	79,9
10.	ГБУК НАО «Дом культуры поселка Усть-Кара»	79,9
	Среднее значение	85,6
Образование		
1.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»	96,3
2.	ГКОУ НАО «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	94,9
3.	ГБДОУ НАО «Детский сад «Кораблик»	93,3
4.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	92,6
5.	ГБОУ НАО «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	92,3
6.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мар с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»	91,6
7.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Хорей-Вер»	90,3
8.	ГБОУ НАО «Основная школа с. Шойна»	90,3
9.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 3»	89,7
10.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Оксино»	89,5
11.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	88,2
12.	ГБОУ НАО «Средняя школа № 2 с углубленным изучением отдельных предметов»	88,2
13.	ГБУ ДО НАО «Детская школа искусств»	87,1
14.	ГБДОУ НАО «Детский сад п. Каратайка»	87,0
15.	ГБУ ДО НАО «Детско-юношеский центр «Лидер»	86,1
16.	ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	85,7
17.	ГБОУ НАО «Средняя школа с. Тельвиска»	81,0
18.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Харута»	80,3

№ п/п	Наименование организации	Баллы 0-100
19.	ГБОУ НАО «Средняя школа п. Индига»	79,9
20.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Несь»	70,5
21.	ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска»	68,8
	Среднее значение	86,8