

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЕМ
АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СРЕТЕНСКИЙ РАЙОН»
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

ПРОТОКОЛ

заседания общественного совета при Управлении образованием администрации
муниципального района «Сретенский район» Забайкальского края

«04» августа 2020 г.

№ 2

г. Сретенск

Председатель – Пономарева Г.Н.

Секретарь – Кархова О.Н.

Члены комиссии:

- Обухова Надежда Ивановна;
- Неудачина Людмила Яковлевна;
- Шишко Евгения Никандровна;
- Анисимов Анатолий Александрович.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Сретенский район» за 2020 год.
2. Разработка предложений по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, организациями в сфере образования Сретенского района.

СЛУШАЛИ:

Пономарева Г.Н. предоставила членам комиссии для рассмотрения отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Сретенский район» за 2020 год:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, проводилась в г. Чите с 1 марта 2020 года по 21 июля 2020 года на основании договора №28-о от 11 февраля 2020 года.

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 образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об образовании в Российской Федерации», 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», Приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

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 независимых экспертов, посетивших организации 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 Росособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
- очной экспертизы 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>.

Организацией-оператором произведен сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов, анкет, заполненных работниками организаций образования, анкет потребителей услуг (респондентов). На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии 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» с учётом Приказа Министерства образования РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования».

В 2020 году независимая оценка качества условий оказания услуг была проведена в отношении 8 организаций образования:

1. Муниципальное учреждение дополнительного образования "Кокуйская детско-юношеская спортивная школа";
2. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Сретенский Дом детского творчества»;
3. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Сретенская детско-юношеская спортивная школа»;
4. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1 г. Сретенска;
5. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №3 пгт. Кокуй Сретенского района;
6. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №4 пгт. Кокуй Сретенского района;
7. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад п. Усть-Карск Сретенского района;
8. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад с. Дунаево Сретенского района.

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Сретенский район», составило 78 баллов при 100 возможных.

Наибольшее итоговое количество баллов получило МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, наименьшее - МУДО «Сретенская детско-юношеская спортивная школа».

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» и «Доступность услуг для инвалидов».

Организация-оператор отмечает несоответствие информационных ресурсов требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа, МУДО Сретенский Дом детского творчества, ДОУ детский сад №1 г.Сретенска, МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй, МДОУ детский сад №4 пгт Кокуй, МДОУ детский сад п. Усть-Карск, МДОУ детский сад детский сад с. Дунаево, МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа.

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 следующими организациями: МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа.

МУДО Сретенская детско-юношеская спортивная школа не обеспечивает дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

В 7 организациях (кроме МДОУ детский сад №3 пгт Кокуй) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

26% потребителей услуг МУДО Кокуйская детско-юношеская спортивная школа не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

5 организаций из 8 не имеют условий¹, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок.

Организации имеют в наличии по 1-2 условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими².

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования 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), помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по

¹ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

² Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории³.

От 14% до 55% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

От 2% до 68% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Члены комиссии рассмотрели отчет, обсудили рекомендации и предложения специалистов организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Сретенский район» за 2018 год.

2. Внести предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования муниципального района «Сретенский район» для составления плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг:

2.1. руководителям МУДО «Сретенская ДЮСШ», МУДО «Кокуйская ДЮСШ», МУДО «Сретенский ДДТ», МДОУ детский сад № 1 г.Сретенска, МДОУ детский сад № 3 пгт. Кокуй Сретенского района, МДОУ детский сад № 4 пгт. Кокуй Сретенского района, МДОУ детский сад п. Усть-Карск Сретенского района, МДОУ детский сад с. Дунаево Сретенского района привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора 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 улучшению качества работы организации образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и другие материалы, размещение которых является обязательным;

2.2. Управлению образованием администрации муниципального района «Сретенский район» Забайкальского края:

³ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

2.2.1 провести проверки МУДО «Сретенская ДЮСШ», МУДО «Кокуйская ДЮСШ», МУДО «Сретенский ДДТ», МДОУ детский сад № 1 г.Сретенска, МДОУ детский сад № 3 пгт. Кокуй Сретенского района, МДОУ детский сад № 4 пгт. Кокуй Сретенского района, МДОУ детский сад п. Усть-Карск Сретенского района, МДОУ детский сад с. Дунаево Сретенского района требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785, в случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций, обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;

2.2.2 создать условия в МУДО «Сретенская ДЮСШ», МУДО «Кокуйская ДЮСШ», МУДО «Сретенский ДДТ», МДОУ детский сад № 1 г.Сретенска, МДОУ детский сад № 3 пгт. Кокуй Сретенского района, МДОУ детский сад № 4 пгт. Кокуй Сретенского района, МДОУ детский сад п. Усть-Карск Сретенского района, МДОУ детский сад с. Дунаево Сретенского района, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими. Провести необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

2.2.3 проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников МУДО «Сретенская ДЮСШ», МУДО «Кокуйская ДЮСШ», МУДО «Сретенский ДДТ», МДОУ детский сад № 1 г.Сретенска, МДОУ детский сад № 3 пгт. Кокуй Сретенского района, МДОУ детский сад № 4 пгт. Кокуй Сретенского района, МДОУ детский сад п. Усть-Карск Сретенского района, МДОУ детский сад с. Дунаево Сретенского района при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Председатель



Г.Н. Пономарева

Секретарь



О.Н. Кархова