

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

ПРОТОКОЛ

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

«28» октября 2021 г.

№ 2

г. Сретенск

Председатель – Лелюшкина Галина Степановна.

Секретарь – Кархова Ольга Николаевна.

Члены комиссии:

- Никифорова Нина Александровна;
- Доброхлеб Мария Петровна;
- Шишко Евгения Никандровна;
- Исаев Александр Петрович.

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 2021 год.
2. Разработка предложений по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, организациями в сфере образования Сретенского района.

СЛУШАЛИ:

Лелюшкина Г.С. 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 2021 год:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, проводилась в г. Чите с 1 февраля 2021 года по 1 августа 2021 года на основании договора №12-о от 08 февраля 2021 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 2012 г. № 582, приказу Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;
- 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.

№ 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования», Методическими рекомендациями к порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (с учетом отраслевых особенностей) от 2021 года (Письмо Минпросвещения).

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг была проведена в отношении 12 организаций образования:

1. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Сретенская средняя общеобразовательная школа № 1»;
2. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Кокуйская средняя общеобразовательная школа № 1»;
3. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Кокуйская средняя общеобразовательная школа № 2»;
4. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Усть-Карская средняя общеобразовательная школа»;
5. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Фирсовская средняя общеобразовательная школа»;
6. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Ломовская средняя общеобразовательная школа»;
7. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Ботовская средняя общеобразовательная школа»;
8. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Верхнекуларкинская средняя общеобразовательная школа»;
9. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Шилкинско-Заводская средняя общеобразовательная школа»;
10. Муниципальное общеобразовательное учреждение «Дунаевская средняя общеобразовательная школа № 57»;
11. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детская школа искусств" г. Сретенска;
12. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детская школа искусств" пгт. Кокуй.

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям муниципального района «Сретенский район», составило 82 балла при 100 возможных.

Наибольшее итоговое количество баллов получили МОУ «Дунаевская СОШ № 57» и МОУ «Кокуйская СОШ № 2», наименьшее - МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй.

Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг», 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 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»: МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй.

Организация-оператор усматривает нарушение статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации» МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ».

В 10 организациях (МОУ «Сретенская СОШ № 1», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Кокуйская СОШ № 1», МБУДО «Детская школа искусств» г. Сретенска, МОУ «Ломовская СОШ», МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор указывает на недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Ломовская СОШ».

От 2% до 48% потребителей услуг не удовлетворены 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».

МОУ «Верхнекуларкинская СОШ» и МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй не имеют условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги.

42% потребителей услуг МОУ «Кокуйская СОШ № 1» не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

1 организация (МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй) из 12 не имеют условий¹, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. Остальные – по 1-3 условия.

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.

МОУ «Сретенская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Верхнекуларкинская СОШ», МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Кокуйская СОШ № 1», МБУДО «Детская школа искусств» г. Сретенска, МОУ «Ломовская СОШ», МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй имеют в наличии по 1-3 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 сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории³.

От 7% до 50% получателей услуг-инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

От 3% до 39% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

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»)

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

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 2021 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 МОУ «Сретенская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Верхнекуларкинская СОШ», МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Кокуйская СОШ № 1», МБУДО «Детская школа искусств» г. Сретенска, МОУ «Ломовская СОШ», МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации», 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:

2.2.1 провести проверки соблюдения МОУ «Сретенская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Верхнекуларкинская СОШ», МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Кокуйская СОШ № 1», МБУДО «Детская школа искусств» г. Сретенска, МОУ «Ломовская СОШ», МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2012 г. № 582, приказа Федеральной службы надзора в сфере образования и науки от 14

августа 2020 г. N 831 « Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации», 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 проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия;

2.2.3 создать условия, 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.

Председатель



Г.С. Лелюшкина

Секретарь



О.Н. Кархова