

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

ПРОТОКОЛ

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

«27» декабря 2023 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 2023 год.
2. Разработка предложений по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, организациями в сфере образования Сретенского района.

СЛУШАЛИ:

Лелюшкина Галина Степановна 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 2023 год:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, проводилась в г. Чите с 1 февраля 2023 года по 10 июня 2023 года на основании договора №21-о от 28 февраля 2023 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 Рособрнадзора 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 2023 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 77 баллов при 100 возможных.

Наибольшее итоговое количество баллов получило МДОУ детский сад № 3 пгт. Кокуй Сретенского района, наименьшее - МУДО «Кокуйская детско-юношеская спортивная школа».

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 2013 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» следующими организациями: МУДО «Сретенская детско-юношеская спортивная школа», МУДО «Сретенский Дом детского творчества», МДОУ детский сад № 1 г. Сретенска, МУДО «Кокуйская детско-юношеская спортивная школа».

В 7 организациях (МУДО «Сретенская детско-юношеская спортивная школа», 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 пгт. Усть-Карск Сретенского района, МДОУ детский сад с. Дунаево Сретенского района, МУДО «Кокуйская детско-юношеская спортивная школа») 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 МУДО «Сретенская детско-юношеская спортивная школа», МУДО «Сретенская детско-юношеская спортивная школа» и МДОУ детский сад с. Дунаево Сретенского района.

От 6% до 55% 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».

21% потребителей услуг МДОУ детский сад № 1 г. Сретенска не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

3 организации (МУДО «Сретенский Дом детского творчества», МДОУ детский сад № 4 пгт. Кокуй Сретенского района и МУДО «Кокуйская детско-юношеская спортивная школа») из 8 не имеют условий¹, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в остальных – 1-4 условия.

Организация-оператор отмечает отсутствие в 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, что не соответствует требованиям приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

МУДО «Сретенская детско-юношеская спортивная школа» и МУДО «Сретенский Дом детского творчества» не имеют условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Остальные организации имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими².

В МУДО «Сретенская детско-юношеская спортивная школа», МДОУ детский сад пгт. Усть-Карск Сретенского района, МДОУ детский сад с. Дунаево Сретенского района и МУДО «Кокуйская детско-юношеская спортивная школа» не

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»)

предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ.

От 13% до 52% 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 2023 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 детско-юношеская спортивная школа», МУДО «Сретенский Дом детского творчества», 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 пгт. Усть-Карск Сретенского района, МДОУ детский сад с. Дунаево Сретенского района, МУДО «Кокуйская детско-юношеская спортивная школа» 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:

2.2.1 провести проверки МУДО «Сретенская детско-юношеская спортивная школа», МУДО «Сретенский Дом детского творчества», 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 пгт. Усть-Карск Сретенского района, МДОУ детский сад с. Дунаево Сретенского района, МУДО

«Кокуйская детско-юношеская спортивная школа» 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 проверить условия комфортности предоставления услуг в МДОУ детский сад № 1 г. Сретенска.

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

Секретарь



Г.С. Лелюшкина

О.Н. Кархова