

**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 2024 г.

№ 2

г. Сретенск

Председатель – Лелюшкина Галина Степановна.

Секретарь – Кархова Ольга Николаевна.

Члены комиссии:

- Никифорова Нина Александровна;
- Доброхлеб Мария Петровна;
- 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 2024 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 2024 год:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 20 февраля 2024 года по 23 октября 2024 года на основании договора №28-о от 15 февраля 2024 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 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.

В 2024 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 **78** баллов при 100 возможных.

Наибольшее итоговое количество баллов получили МОУ «Ломовская СОШ», наименьшее - МОУ «Усть-Карская СОШ». 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: МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57».

Организация-оператор указывает на нарушение МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МБУ ДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй требований 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».

В 7 организациях (МОУ «Кокуйская СОШ № 1», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Верхнекуларкинская СОШ», МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57») 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 «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Верхнекуларкинская СОШ», МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ».

23-47% потребителей услуг МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57» не удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

3 организации (МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57», МБУ ДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй) из 12 не имеют условий¹, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, в МОУ «Сретенская СОШ № 1», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Верхнекуларкинская СОШ», МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Сретенска – по 1 условию, в остальных - по 2-3 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».

МОУ «Сретенская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Ломовская СОШ», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Верхнекуларкинская СОШ», МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МОУ Дунаевская СОШ № 57», МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Сретенска, МБУ ДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй имеют в наличии по 1-3 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими².

Организация-оператор отмечает отсутствие в организациях 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 территории, наличия возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому³.

От 6% до 47% потребителей услуг неудовлетворенны доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования муниципального района «Сретенский район»:

1. руководителям МОУ «Сретенская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Ломовская СОШ», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Верхнекуларкинская СОШ», МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57», МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Сретенска, МБУ ДО «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 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

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

информационно-коммуникационной сети Интернет и формату предоставления информации»;

2. учредителям организаций муниципального района «Среденский район» провести проверки соблюдения МОУ «Среденская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Ломовская СОШ», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ «Верхнекуларкинская СОШ», МОУ «Шилкинско-Заводская СОШ», МОУ «Дунаевская СОШ № 57», МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Среденск, МБУ ДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй требований 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», в случае выявления нарушений принять меры в отношении руководителей организаций, обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. **учредителям организаций муниципального района «Среденский район»** проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия.
4. **учредителям организаций муниципального района «Среденский район»** 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.

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 «Среденский район» за 2024 год.
2. Внести предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования муниципального района «Среденский 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 № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Ломовская СОШ», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ «Дунаевская СОШ № 57», МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Сретенска, МБУ ДО «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 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»;;

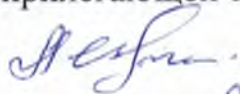
2.2. Управлению образованием администрации муниципального района «Сретенский район» Забайкальского края:

2.2.1 провести проверки соблюдения МОУ «Сретенская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 1», МОУ «Кокуйская СОШ № 2», МОУ «Усть-Карская СОШ», МОУ «Фирсовская СОШ», МОУ «Ломовская СОШ», МОУ «Ботовская СОШ», МОУ Верхнекуларкинская СОШ, МОУ Шилкинско-Заводская СОШ, МОУ «Дунаевская СОШ № 57», МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Сретенска, МБУ ДО «Детская школа искусств» пгт. Кокуй требований 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», 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