

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

ПРОТОКОЛ

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

«06» декабря 2019 г.

№ 1

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 2019 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 2019 год:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, проводилась в г. Чите с 11 мая 2019 года по 1 сентября 2019 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 работников 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;
- 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 Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785;
- онлайн-анкетирования работников 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 был 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».

Отчет был составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 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».

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг была проведена в отношении 9 организаций образования:

1. МОУ «Матаканская ООШ»;
2. МОУ «Молодовская ООШ»;
3. МОУ «Алианская ООШ»;
4. МОУ «Нижнекуэнгинская ООШ»;
5. МОУ «Сретенская ООШ № 1»;
6. МОУ «Сретенская ООШ № 2»;
7. МОУ «Чикичейская ООШ»;
8. МОУ «Верхнекуэнгинская ООШ»;
9. МОУ «Усть-Наринзорская ООШ».

Итоговое значение оценки качества услуг по организациям **муниципального района «Сретенский район»**, составило **84 балла** при 100 возможных.

Наибольшее итоговое количество баллов получили **МОУ «Верхнекуэнгинская ООШ»**, наименьшее - **МОУ «Усть-Наринзорская ООШ»**. Организации получили близкие к максимальным баллы по трем критериям – «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников»,

«Удовлетворенность условиями оказания услуг», значительно ниже показатели по критериям «Открытость и доступность информации».

Организация-оператор указывает на несоответствие объема размещенных на общедоступных ресурсах объему информации, установленному нормативными правовыми актами, касающиеся 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 **МОУ «Усть-Наринзорская ООШ», МОУ «Матаканская ООШ», МОУ «Алиянская ООШ», МОУ «Сретенская ООШ № 2», МОУ «Чикичейская ООШ», МОУ «Сретенская ООШ № 1», МОУ «Верхнекуэнгинская ООШ», МОУ «Нижнекуэнгинская ООШ», МОУ «Молодовская ООШ».**

Сайты 3 организаций (**МОУ «Сретенская ООШ № 1», МОУ «Верхнекуэнгинская ООШ», МОУ «Молодовская ООШ»**) технически не обеспечивают возможности взаимодействия с получателями услуг с помощью электронных сервисов.

В 9 организациях (**МОУ «Усть-Наринзорская ООШ», МОУ «Матаканская ООШ», МОУ «Алиянская ООШ», МОУ «Сретенская ООШ № 2», МОУ «Чикичейская ООШ», МОУ «Сретенская ООШ № 1», МОУ «Верхнекуэнгинская ООШ», МОУ «Нижнекуэнгинская ООШ», МОУ «Молодовская ООШ»**) не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (отсутствует гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Организация-оператор отмечает недостаточность способов дистанционной обратной связи и взаимодействия в **МОУ «Чикичейская ООШ», МОУ «Сретенская ООШ № 1», МОУ «Нижнекуэнгинская ООШ».**

47% получателей услуг **МОУ «Усть-Наринзорская ООШ», 27%** получателей услуг **МОУ «Чикичейская ООШ»** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

64% получателей услуг **МОУ «Чикичейская ООШ», 37%** получателей услуг **МОУ «Усть-Наринзорская ООШ», 29%** получателей услуг **МОУ «Сретенская ООШ № 1»** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

По 24% потребителей услуг **МОУ «Усть-Наринзорская ООШ» и МОУ «Чикичейская ООШ»** не удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организациях.

Организация-оператор отмечает отсутствие в 9 организациях выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок. В **МОУ «Молодовская ООШ»** отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, в **МОУ «Сретенская ООШ № 2»** - оборудованные входные группы пандусами, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы.

Организация-оператор отмечает отсутствие в 9 из 9 организаций дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической

информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

33% получателей услуг-инвалидов **МОУ «Сретенская ООШ № 1»** не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

43% потребителей услуг **МОУ «Усть-Наринзорская ООШ»** не удовлетворены 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:

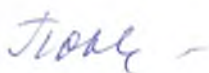
1. Утвердить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования муниципального района «Сретенский район» за 2018 год.
2. Внести предложения по улучшению качества оказания услуг организациями образования муниципального района «Сретенский район» для составления плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг:
 - 2.1. Руководителям **МОУ «Усть-Наринзорская ООШ»**, **МОУ «Матаканская ООШ»**, **МОУ «Алиянская ООШ»**, **МОУ «Сретенская ООШ № 2»**, **МОУ «Чикичейская ООШ»**, **МОУ «Сретенская ООШ № 1»**, **МОУ «Верхнекуэнгинская ООШ»**, **МОУ «Нижнекуэнгинская ООШ»**, **МОУ «Молодовская ООШ»** привести в соответствие требованиям статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора 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 соблюдения **МОУ «Усть-Наринзорская ООШ»**, **МОУ «Матаканская ООШ»**, **МОУ «Алиянская ООШ»**, **МОУ «Сретенская ООШ № 2»**, **МОУ «Чикичейская ООШ»**, **МОУ «Сретенская ООШ № 1»**, **МОУ «Верхнекуэнгинская ООШ»**, **МОУ «Нижнекуэнгинская ООШ»**, **МОУ «Молодовская ООШ»** требований статьи 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582, приказа Рособрнадзора 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 соответствии действующему законодательству;

2.2.2 проверить в МОУ «Усть-Наринзорская ООШ», МОУ «Матаканская ООШ», МОУ «Алиянская ООШ», МОУ «Сретенская ООШ № 2», МОУ «Чикичейская ООШ», МОУ «Сретенская ООШ № 1», МОУ «Верхнекуэнгинская ООШ», МОУ «Нижнекуэнгинская ООШ», МОУ «Молодовская ООШ» наличие условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории и условия для получения услуг инвалидами наравне с другими;

2.2.3 проверить вероятность проявления недоброжелательности, грубости работников МОУ «Усть-Наринзорская ООШ» при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Председатель



Г.Н. Пономарева

Секретарь



О.Н. Кархова