Муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации муниципального образования «город Саянск»

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА

заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг образовательными организациям муниципального образования «город Саянск»

(далее –Совет)

от 17 декабря 2019 г. № 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации муниципального образования «город Саянск»

(далее – Управление), микрорайон Олимпийский, д. 30, г. Саянск

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

Председатель Совета: П.М. Сурина

ПРИСУТСТВОВАЛИ: Список присутствовавших (Приложение 1)

Повестка

1.Утверждение результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями муниципального образования «город Саянск» (далее – независимая оценка) в 2019 году (П.М. Сурина – председатель совета, А.В. Кузьменко - главный специалист управления образования)

В 2019 году независимая оценка была проведена в отношении 10 образовательных организаций:

1.МДОУ Детский сад комбинированного вида №1 «Журавленок»

2. МДОУ Детский сад комбинированного вида №19 « Росинка»

3. МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №21 «Брусничка»

4. МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №25 «Василек»

5. МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №36 «Улыбка»

6. МОУ Гимназия им В.А. Надькина

7. МОУ Средняя общеобразовательная школа №2

8. МОУ Средняя общеобразовательная школа №5

9. МОУ Средняя общеобразовательная школа №6

10. МОУ Средняя общеобразовательная школа №7

В соответствии с заключенным государственным контрактом организацией-оператором является ООО: Исследовательская компания «Лидер», (г. Красноярск)

Оценка проводилась согласно техническому заданию, разработанному в соответствии с федеральным законодательством и методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией были рассчитаны в соответствии с “Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Критерии оценки универсальны для всех направлений: открытость и доступность информации об организации, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания, доброжелательность, вежливость и компетентность специалистов, удовлетворенность оказанными услугами в целом.

Расчет показателей проводился в сфере образования на основании Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н, Минобрнауки России от 05.12.2014 No 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

Методы сбора информации:

1.Анализ сайтов организаций;

2.Онлайн-опрос потребителей услуг организаций;

3.Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования;

4.Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

Всего опрошено пользователей услуг в сфере образования – 1923.

Их них 490 пользователей услуг в сфере дошкольного образования; 1433 пользователя услуг в сфере общего образования.

Результаты НОК в сфере образования не выявили наличия каких-либо острых проблем. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в учреждениях зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций. Почти все респонденты организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 90%. Большинство респондентов готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 86%.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, в основном колеблется от 61% до 96%.

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг практически во всех организациях.

Все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%. В МДОУ № 21 и МДОУ № 36 доступностью предоставления услуг для инвалидов удовлетворены 50% и 67% респондентов соответственно.

Тем не менее, по мнению получателей услуг, территория организаций не оборудована с учетом доступности для инвалидов, во всех организациях отсутствуют все или многие из перечисленных условий.

Так же обстоит дело с условиями доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими - условия доступности отсутствуют полностью во всех организациях.

ВЫСТУПИЛИ: П.М. Сурина, Г.В. Ушакова, Полодюк Ю.В.

Получатели услуг в целом положительно отзываются о работе организаций, выставляя высокие оценки в анкетах.

По итогам НОК следует выделить следующие моменты, которые необходимо отразить МКУ «Управлению образования администрации муниципального образования «город Саянск» (далее – управление образования) при формировании плана по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК:

−полнота и качество наполнения официальных сайтов организаций информацией, предусмотренной нормативными правовыми актам;

−доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей услуг (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);

−обеспечение условий организации обучения и воспитания детей с ограниченными возможностями здоровья;

−организация доступной среды для инвалидов.

РЕШИЛИ: (единогласно)

1.Совету:

-принять к сведению, согласовать и утвердить в целом результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями образования муниципального образования «город Саянск» в 2019 году (Приложение 2).

2. Управлению образования:

2.1.разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – План). План разместить на официальном сайте управления образования, на официальном сайте для размещения информации государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) – до 31.03.2020 года, на официальных сайтах организаций, прошедших НОК, – до 31.03.2020 года.

Секретарь Татаурова Г.Б.

Приложение 1

к протоколу заседания общественного совета

по независимой оценке качества условий

оказания услуг учреждениями образования

муниципального образования «город Саянск»

от 17декабря 2019 г. No 2

**Список присутствующих**

Председатель Совета:

**Сурина Полина Михайловна** – директор НО «Саянский благотворительный фонд местного сообщества

Секретарь Совета:

**Татаурова Галина Борисовна** - пенсионер, член Общественного совета муниципального образования «город Саянск»

Члены Совета:

**Ушакова Галина Васильевна** - пенсионер, ветеран педагогического труда

**Полодюк Ю.В. –** председатель Совета отцов МОУ СОШ № 7

Приглашенные:

**Кузюкова Инна Александровна** - начальник управления образования муниципального образования «город Саянск»

**Кузьменко Анастасия Викторовна** – главный специалист управления образования

**Киселева Любовь Леонидовна** – главный специалист управления образования

Приложение 2

к протоколу заседания общественного совета

по независимой оценке качества условий

оказания услуг учреждениями образования

муниципального образования «город Саянск»

от 17декабря 2019 г. № 2

Сводный рейтинг организаций образования муниципального образования «город Саянск» по результатам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование организации |  |
| 1 | МДОУ Детский сад комбинированного вида №1 «Журавленок» |  |
| 2. | МДОУ Детский сад комбинированного вида №19 « Росинка» |  |
| 3 | МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №21 «Брусничка» |  |
| 4 | МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №25 «Василек» |  |
| 5 | МДОУ Центр развития ребенка - детский сад №36 «Улыбка» |  |
| 6 | МОУ Гимназия им В.А. Надькина |  |
| 7 | МОУ Средняя общеобразовательная школа №2 |  |
| 8 | МОУ Средняя общеобразовательная школа №5 |  |
| 9 | МОУ Средняя общеобразовательная школа №6 |  |
| 10 | МОУ Средняя общеобразовательная школа №7 |  |