

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА

заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий
оказания услуг образовательными организациями муниципального
образования «город Саянск»
(далее – Совет)

от 15 октября 2020 г.

№ 1

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 2020 году (П.М. Сурина – председатель совета, А.В. Кузьменко - главный специалист управления образования)

В 2020 году независимая оценка была проведена в отношении 8 образовательных организаций:

1. МДОУ Детский сад комбинированного вида № 10 «Дюймовочка»
2. МДОУ Детский сад комбинированного вида № 22 «Солнышко»
3. МДОУ Центр развития ребенка - детский сад № 23 «Лучик»
4. МДОУ Центр развития ребенка - детский сад № 27 «Петушок»
5. МДОУ Центр развития ребенка - детский сад № 35 «Радуга»
6. МОУ Средняя общеобразовательная школа №3
7. МОУ Средняя общеобразовательная школа №4
8. МУДО «Дом детского творчества «Созвездие»

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”, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638.

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 – 2019. Их них 810 пользователей услуг в сфере дошкольного образования; 746 пользователя услуг в сфере общего образования; 463 пользователя услуг в сфере дополнительного 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 90,0-93,0%. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 95%. Большинство респондентов готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 94,0%.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, в основном колеблется от 98,0% до 100,0%.

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 № 10 -100,0% и МОУ СОШ №4 -60,0% доступностью предоставления услуг для инвалидов удовлетворены 100% и 60% 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, Т.М. Огнева, Г.Н. Алексеева. 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 2020 году (Приложения 2, 3,4).

2. Управлению образования:

2.1.утвердить результаты независимой оценки качества;

2.2.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 – до 31.03.2021 года, на официальных сайтах организаций, прошедших НОК – до 31.03.2021 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 15 октября 2020 г. N 1

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:

Тен Надежда Владимировна - заведующая отделением ОГБПОУ
«Саянский медицинский колледж»

Беляевский Николай Алексеевич - депутат Думы городского округа
муниципального образования «город Саянск» VII созыва, председатель ТОС
«Октябрьский»

Ушакова Галина Васильевна - пенсионер, ветеран педагогического труда

Огнева Татьяна Михайловна - руководитель Саянской городской
Общественной Организации Ветеранов (Пенсионеров) Войны, Труда,
Вооруженных Сил и Правоохранительных Органов

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

