

Департамент образования, культуры и спорта
Ненецкого автономного округа

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ

общественного совета по независимой оценке
качества условий оказания услуг организациями культуры
и образования Ненецкого автономного округа

14 декабря 2020 г.

№ 2

Дистанционно (опрос по электронной почте), на основании постановления губернатора Ненецкого автономного округа от 28.10.2021 № 81-пг «О режиме повышенной готовности»

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ: С.А. Уваров

ПРИСУТСТВОВАЛИ: Список (Приложение 1)

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа (далее – независимая оценка) в 2021 году

Коткина И.В., Скорнякова Е.Г.

В 2021 году независимая оценка была проведена в отношении 17 организаций, в том числе 10 – образования и 7 – культуры (Приложение 2).

Оказание услуг по независимой оценке в сфере образования, культуры, социального обслуживания и здравоохранения Ненецкого автономного округа в 2021 году осуществлял ООО «Центр гуманитарных социально-экономических и политических исследований-1» (далее – оператор) согласно договору с Департаментом внутренней политики Ненецкого автономного округа от 16.08.2021 № 6.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и действующих на территории Ненецкого автономного округа ограничений, а также с учетом разъяснений Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, сбор информации был организован в «удаленном режиме» с использованием дистанционных способов взаимодействия оператора с организациями и получателями услуг обследуемых организаций.

Оценка проводилась согласно техническому заданию, разработанному в соответствии с федеральным законодательством и методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской Федерации и Министерства культуры Российской Федерации.

Показатели, характеризующие критерии оценки, универсальны для всех направлений:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;
5. удовлетворенность условиями оказания услуг;

Расчет показателей проводился на основании Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка 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».

Методы сбора информации:

1. анализ Интернет-источников (сайты организаций, портал bus.gov);
2. онлайн-анкетирование потребителей услуг с помощью анкеты, размещенной в сети Интернет;
3. изучение фотоматериалов (и/или видеоматериалов), предоставленных обследуемыми организациями.

Всего опрошено: в сфере культуры – **2521** пользователей услуг, в сфере образования – **1550**.

На основании аналитического отчета, представленного оператором, составлен **сводный рейтинг организаций культуры и образования** (Приложение 3).

В сфере культуры:

Максимальное значение показателей (99,7 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, получено ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж».

Замыкает рейтинг ГБУК НАО «Дом культуры поселка Красное» (89,5 балла из 100 возможных).

Средние значения показателей (по всем 7 организациям культуры) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- Открытость и доступность информации об организации – 99,6 балла.
- Комфортность условий предоставления услуг – 97,7 балла.
- Доступность услуг для инвалидов – 72,9 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций – 98,5 балла.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,0 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило **93,3 балла**, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

Результаты независимой оценки выявили общую (за исключением ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж») проблему в организации доступной среды для получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

Фиксируется, что получатели услуг высказывают мнения о необходимости ремонта зданий Домов культуры, повышению комфортности помещений, в том числе санитарных комнат и кабинетов для занятий участников клубных объединений, обновлению материально-технической базы, возобновлению мероприятий в очном режиме и др.

Тем не менее, подавляющее большинство опрошенных отмечают высокий уровень работы сотрудников учреждений культуры, их профессионализм и доброжелательность.

В сфере образования:

Максимальное значение показателей (95,5 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получено ГБУ ДО НАО «Дворец спорта «Норд».

Замыкает рейтинг ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж им. И.П. Выучейского» (82,1 балла из 100 возможных).

Средние значения показателей (по 10 образовательной организации) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- Открытость и доступность информации об организации – 98,2 балла.
- Комфортность условий предоставления услуг – 94,2 балла.
- Доступность услуг для инвалидов – 67,1 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций – 96,3 балла.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг – 92,9 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2021 году **89,7 балла**, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

Результаты независимой оценки выявили общую проблему образовательных организаций по доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ВЫСТУПИЛИ (высказали мнение ответом по электронной почте):

Мухиддинова М.

Культура.

Судя по аналитическому отчёту ООО «ГЭПИЦентр-1», проведено объёмное и детальное исследование качества условий оказания услуг государственных организаций в сфере культуры.

Наибольшее количество недостатков было зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере культуры «Доступность услуг для инвалидов», а также «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания».

Лично по моему субъективному умозаключению, недочёты в работе с инвалидами это недостаток не семи организаций в сфере культуры, а в основном органа и людей, отвечающих в целом за осуществление комфортных условий для жизни инвалидов. Единственно, что зависело от руководителей этих семи организаций, это более внимательное отношение к этому вопросу, заключающееся в требовательности к вышестоящим органам.

Второй критерий «Доброжелательность, вежливость работников социального обслуживания» меня немного удручил. Если в прошлом году этот критерий не рассматривался как недостаток, то в этом году он оказался недочётом всех семи организаций. Возможно, сама жизнь внесла свои коррективы. Очевидно, сложные условия в период пандемии, социальное напряжение и психологические нагрузки не могли не повлиять на этот критерий, поэтому нужно пройти определённый этап, чтобы адаптироваться к нынешним условиям реалий.

Перехожу к вопросу о пожеланиях людей.

1. Чтобы изменить режим работы сувенирной лавки, очевидно, следует увеличить штат, а это накладно. Работать одному каждый день допоздна – нереально. В таком случае, выбирается одно из двух наиболее приемлемых неудобств – неудобство покупателей.

2. Следует учитывать, что в период пандемии не целесообразно проводить слишком много концертов, дискотек, массовых гуляний, тем более, как в СССР.

3. Увеличить время работы центральной библиотеки до 22-ти часов – нереально. Возникает резонный вопрос: как же работнику библиотеки куда-нибудь успеть, кроме работы, если он будет работать до 22-х часов? Легче самому найти способ для посещения, чем библиотекаря задерживаться на работе до позднего вечера.

4. О кафе в библиотеке. Поест можно в более подходящем месте, а в библиотеке лучше сосредоточиться на книгах.

5. В посёлке Искателей нужно новое здание ДК. Это очень актуальный вопрос, который в нынешних условиях неизвестно, когда разрешится.

Все организации в сфере культуры, несмотря на сложнейшие условия пандемии, усиленно работали, помогая людям не потерять вкус к жизни, поднимая им настроение, развлекая различными мероприятиями. Особенно в этом деле преуспел ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж». Всем спасибо! Всем удачи и новых достижений в новом году!

Образование:

Изучив аналитический отчёт ООО «ГЭПИЦентр-1», объектом исследования, которого являлись государственные образовательные учреждения Ненецкого автономного округа, а также граждане, являющиеся получателями услуг в этих организациях, из числа населения региона 18 лет и старше, пришла к выводу, что исследования ими проводились кропотливо и тщательно.

Наибольшее количество недостатков было зафиксировано, как в сфере культуры, так и образования, по критерию качества условий оказания услуг: «Доступность услуг для инвалидов», а также «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания».

Судя по общей сложившейся картине, можно сделать вывод, что окружной администрации следует больше уделять внимания на повышение качества оказания услуг инвалидам. Именно эта категория людей оказалась самой ущемлённой. Естественно, ни одна из перечисленных в отчёте организаций не в состоянии самостоятельно решить этот вопрос, так как нужны немалые финансовые вложения.

В сложившихся неблагоприятных условиях, связанных с пандемией, конечно же, хотелось бы, чтобы люди были более внимательными и терпимыми, именно таким образом и таким отношением поддерживая друг друга в такой тяжёлый час не только для нашей страны, а всей планеты. Люди переживают сложные времена,

несут урон в здоровье и теряют близких, поэтому общая нервозность не могла не отразиться на работе всех перечисленных организаций, на их качестве в критерии «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания». Каждый из нас должен понимать, что из этих испытаний мы просто обязаны выйти достойно, поэтому всем желаю сил, терпения и надежду на лучшие времена.

Единственной организацией в критерии «Доброжелательность, вежливость работников» для получателей услуг, на высоте оказался ГБДОУ НАО «Центр развития ребёнка – детский сад п. Искателей». По данному критерию получатели услуг в полной мере были удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников.

ГБОУ «Средняя школа с. Ома».

По двум критериям: «Критерий открытости и доступности информации об организации», а также «Критерий комфортности условий предоставления услуг», получатели услуг в полной мере были удовлетворены.

ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»

По критерию «Критерий комфортности условий предоставления услуг», получатели услуг были в полной мере удовлетворены.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие основные пожелания и рекомендации:

1. Новое здание (ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»).

2. Интересную идею предложили родители: кружок по шахматам при садике. Но для этого кто-то должен уметь играть в шахматы, но может не оказаться ни одного воспитателя, умеющего играть. (ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»).

3. Бесплатное питание.

Этот вопрос должен решаться на окружном уровне, но в связи с экономическим упадком по всей стране, вряд ли это возможно. (ГБОУ НАО «Средняя школа № 5»)

4. Построить новую школу для старшеклассников.

Очень актуальный и вечный вопрос, так как эта проблема с очень большим стажем. (ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»)

5. Не хватает педагогов.

Это очень острый вопрос, который, возможно, в скором времени станет не только проблемой в нашем округе. (ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»).

6. Обеспечить кулерами.

Если проблематично бесплатное питание или обеспечение новым зданием, то установка кулера не является проблемой, а является недостаточным вниманием руководства к этому вопросу. (ГБОУ НАО «Средняя школа п. Красное»).

7. Обеспечить бесплатным питанием, автоматами с едой и кулерами.

Бесплатное питание, автоматы с едой – это слишком радикально, но обеспечить кулерами доступно и необходимо. (ГБПОУ НАО «Ненецкое профессиональное училище»).

8. Новое здание и снизить цены в столовой.

Новое здание – это актуально, но в нынешних условиях пока, возможно, недостижимо. Когда растут цены чуть ли не каждый день, то вряд ли снизятся цены

в столовой. (ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»).

9. В зимний период учёбу начинать в 9:00 утра. Сделать пятидневку.

Наверное, это было бы правильно для здоровья и положительно отразилось на учёбе. Следует этот вопрос решить с администрацией учреждения. (ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»)

10. Ввести занятия для обучения взрослых плаванию. Заменить штат уборщиц и гардеробщиц. Поставить кофе-автомат.

Было бы очень здорово, если бы занятия по обучению плаванию появились, желающих было бы немало. Очевидно, нынешний штат не совсем удовлетворяет потребности получателей услуг. Руководству следует на это обратить внимание. Очевидно, посетителям учреждения было бы комфортнее с кофе-автоматом.

В целом результаты независимой оценки согласовываю.

Уваров С.А.

Предлагаю представленные отчёты принять. А также дополнить протокол рекомендациями:

Прошу обратить внимание на материально-техническую базу учреждений культуры. Практически для каждого учреждения стоит вопрос улучшение оснащения. Видно, что проблема эта системная и наверняка связана с недостаточным финансовым обеспечением организаций, особенно сельских учреждений.

Прошу обратить внимание, что в ряде организаций отсутствует доступ к питьевой воде. Питьевая вода – это базовая потребность человеческого организма. Прошу рассмотреть возможность установки кулеров с водой для питья за счёт дополнительных средств, направленных для решения этой проблемы в организации.

Прошу обратить внимание на отсутствие буфета во Дворце спорта «Норд». Помещение под буфет есть, он там был. Прошу проработать вопрос возврата буфета в учреждение.

Прошу обратить внимание на необходимость проведения капитального ремонта ГБПОУ НАО «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского».

Прошу обратить внимание, что во многих отчётах видна необходимость благоустройства уличных территорий.

Глебова Е.А., Канев А.В., Хабаров В.А.

Результаты независимой оценки в сфере культуры и образования в 2021 году согласовать. Департаменту и учреждениям разработать планы по устранению недостатков, выявленных в ходе оценки. Поощрить лучшие учреждения, получившие наивысшие результаты.

РЕШИЛИ: (единогласно)

1. Принять к сведению, согласовать и утвердить результаты проведения независимой оценки в 2021 году, в том числе сводный рейтинг организаций (Приложение 3).

2. Рекомендовать Департаменту:

2.1. утвердить результаты оценки с учетом предложений членов Совета;

2.2. разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (далее – План)

2.3. поощрить организации, успешно прошедшие независимую оценку в 2021 году и ставшие лидерами рейтинга:

В сфере образования:

- ГБУ ДО НАО «Дворец спорта «Норд»;
- ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»;
- ГБОУ НАО «Средняя школа № 5».

В сфере культуры:

- ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»»;
- ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»;
- ГБУК «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа».

Секретарь



Глебова Е.А.

Приложение 1
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 14.12.2021 № 2

Список присутствующих

Председатель

Уваров Сергей Александрович – председатель Ненецкой региональной общественной организации «Общество краеведов»

Секретарь

Глебова Елена Анатольевна – член региональной общественной организации «Особое детство в Ненецком автономном округе»

Члены Совета:

Канев Алексей Валентинович – член региональной общественной организации «Совет отцов»

Мухиддинова Махпрат – член региональной общественной организации «Клуб скандинавской ходьбы Ненецкого автономного округа»

Хабаров Виталий Алексеевич – член Ненецкой окружной организации «Всероссийское общество инвалидов»

Приглашенные:

Коткина Ирина Валентиновна – главный консультант комитета культуры Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа

Скорнякова Евгения Геннадьевна – менеджер отдела общего образования управления образования Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа

Приложение 2
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 14.12.2021 № 2

**Перечень государственных бюджетных организаций
культуры и образования Ненецкого автономного округа,
в отношении которых проводится независимая оценка
качества условий оказания услуг в 2021 году**

№ п/п	Наименование организации
Образование	
1	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»
2	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»
3	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа № 5»
4	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Искателей»
5	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа с. Ома»
6	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Красное»
7	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкое профессиональное училище»
8	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»
9	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»
10	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Ненецкого автономного округа «Дворец спорта «Норд»
Культура	
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Великовисочный центральный Дом культуры»
3	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры п. Красное»
4	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Клуб «Созвездие» посёлка Искателей»
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Ненецкая центральная библиотека им. А.И. Пичкова»

6	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Пустозерский центральный Дом культуры»
7	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»

Приложение 3
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 14.12.2021 № 2

**Сводный рейтинг
организаций культуры и образования
Ненецкого автономного округа по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году**

№ п/п	Наименование организации	Баллы 0-100
Культура		
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	97,7
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Ненецкая центральная библиотека им. А.И. Пичкова»	94,7
3.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»	94,1
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Великовисочный центральный Дом культуры»	92,4
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Клуб «Созвездие» посёлка Искателей»	92,2
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Пустозерский центральный Дом культуры»	90,6
7.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры п. Красное»	89,5
	Среднее значение	93,3
Образование		
1.	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Ненецкого автономного округа «Дворец спорта «Норд»	95,5
2.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	94,1
3.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа № 5»	93,4
4.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	92,2
5.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	90,5

№ п/п	Наименование организации	Баллы 0-100
6.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа с. Ома»	89,6
7.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Красное»	89,0
8.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкое профессиональное училище»	87,7
9.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Искателей»	83,2
10.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»	82,1
	Среднее значение	89,7