

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ

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

28 декабря 2022 г.

№ 2

Дистанционно (опрос по электронной почте).

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 2022 году

Коткина И.В., Скорнякова Е.Г.

2. О мониторинге посещения гражданами сайта bus.gov.ru и анализа их отзывов о результатах независимой оценки

Скорнякова Е.Г.

В 2022 году независимая оценка была проведена в отношении **29 организаций**, в том числе 22 – образования и 7 – культуры (Приложение 2).

Оказание услуг по независимой оценке в сфере образования, культуры, социального обслуживания и здравоохранения Ненецкого автономного округа в 2022 году осуществляло ООО «Центр гуманитарных социально-экономических и политических исследований – 2» (далее – оператор) в соответствии с государственным контрактом № 4/2022 от 04.07.2022 по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия, а также с учетом разъяснений Министерства труда и социальной защиты РФ 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 РФ и Министерства культуры РФ.

Целями исследования являлись:

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования и культуры;

2) повышение качества деятельности организаций в сфере образования и культуры.

Показатели, характеризующие критерии оценки:

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. Онлайн-анкетирование потребителей услуг с помощью анкеты, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

2. Изучение открытой информации о деятельности организаций (сайты организаций, портал bus.gov, информационные стенды организаций).

3. Анализ сайтов организаций и контрольных мероприятий на наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателем услуг.

Всего опрошено: в сфере культуры – 2645 пользователей услуг, в сфере образования – 1472.

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

В сфере культуры:

Максимальное значение показателей (94,83 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, получено ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой».

Замыкает рейтинг 2022 года ГБУК НАО «Тиманский центральный Дом культуры», получивший 87,8 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 – 99,1 балла.
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг – 96,9 балла.
- Доступность услуг для инвалидов – 64,8 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций – 97,9 балла.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг – 95,8 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило **90,9 балла**, что в целом отвечает существующим стандартам

предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как отличное.

Результаты независимой оценки выявили общую проблему в организации доступной среды для получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья.

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

В сфере образования:

Максимальное значение показателей (96,92 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получено ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка».

Замыкает рейтинг ГБОУ НАО «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное» с результатом 81,22 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по 22 образовательным организациям) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- Открытость и доступность информации об организации – 97,9 балла.
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг – 91,3 балла.
- Доступность услуг для инвалидов – 62,2 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций – 95,0 балла.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг – 91,9 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2022 году **87,7 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.

По результатам мониторинга посещения гражданами сайта bus.gov.ru и анализа их отзывов о результатах независимой оценки отмечено, что все отзывы положительные, однако активность граждан по написанию отзывов невысокая. Необходимо активизировать работу по данному направлению.

ВЫСТУПИЛИ (высказали мнение ответом по электронной почте):

Мухиддинова М.

Прделана большая работа оператором.

Независимая оценка в сфере культуры.

«Тиманский дом культуры»:

1). По первому пункту возможно нужен специалист, хорошо владеющий работой с компьютером. Причина может крыться в этом, или слишком загружены работники для такой объемной работы, но этот вопрос решаемый.

2). Следует разобраться в причинах: или это недоработка руководителя, или же все дело в финансировании, в материально - техническом оснащении.

3). Это сложный вопрос, поэтому руководителю организации без помощи вышестоящих органов не справиться с этой проблемой.

4). В этом вопросе недоработка только руководителя и работников организации.

5). Были пожелания от населения, чтобы и в летнее время велась работа, но это не совсем правильный подход. Работникам тоже нужен отдых, а население может и самостоятельно разнообразить свой досуг в летнее время.

6). Строительство нового здания ДК входит в компетенцию вышестоящих органов.

«Несский Дом народного творчества»

Много нареканий. Возможно, следует изучить вопрос недовольства жителей работой руководителя и требованием его смены. Если жителей не устраивает график работы, то следует изучить этот вопрос и принять меры. Если жители хотят, чтобы суббота и воскресенье были рабочими, то работникам следует подумать над этим вопросом.

Судя по показателям в 90,9 % баллов из 100, отлично поработали. Организации в сфере культуры, сделали почти все возможное в пределах своей компетенции.

Независимая оценка в сфере образования.

Школа № 4: ответ на пожелание родителей: я так думаю, что нет столько специалистов, чтобы можно было среди них проводить конкурс. Хороших специалистов, как и в любой другой сфере, недостаточно.

На тёплые и доверительные отношения с учениками и родителями у педагогов, возможно, недостаточно времени. Будет уже хорошо, если ученики будут получать хорошие знания.

Уроки физкультуры не рассчитаны на приобретение здоровья – это всего лишь подготовка. Здоровьем детей должны заниматься сами родители.

Уважать педагогам детей просто необходимо, но это должно быть взаимно.

Педагогу, при наличии большого количества учеников, сложно налаживать отношения с родителями. Полезнее самим родителям налаживать контакт с учителями.

Средняя школа в с. Великовисочное: по всем пунктам критериев неполное удовлетворение. Следует на это обратить внимание директору школы.

Средние школы с. Несь и с. Нижняя Пёша: аналогично.

Основные школы п. Усть-Кара, п. Нельмин-Нос, д. Андег, с. Коткино: по всем критериям, кроме пункта 1 - неполное удовлетворение.

Пожелания жителей.

Д/С п. Нельмин-Нос: следует урегулировать вопрос оплаты неполного посещения ребёнком данного учреждения.

Д/С с. Нижняя Пёша: следует решить вопрос работы детского сада в летнее время для детей, родители которых работают в это время.

Д/С «Ромашка»: очень много пожеланий от родителей. Следует поработать над пожеланиями.

ЦРР – Д/С «Умка»: следует обратить внимание на улучшение и безопасность игровых площадок, усилить охрану.

Д/С с. Ома: установить обратную связь с родителями, найти возможность индивидуального подхода к ребёнку.

Д/С п. Усть-Кара: проблематично найти для такого удалённого района специалистов по танцам, музыке. Следует в обязательном порядке установить причину, почему ребёнок приходит голодным.

Д/С п. Харута: улучшить оснащение детских площадок.

Д/С п. Хорей-Вер: разместить сад в более подходящем здании.

Во всех без исключения учреждениях, проблема идёт по критерию 3. Учреждения не в силах самостоятельно решить вопрос должным образом, без помощи вышестоящих органов.

Среднее значение показателей по 5 общим критериям составило 87,7 балла, что в целом отвечает существующим стандартам.

Уваров С.А.

Результаты независимой оценки одобряю. Безусловно все учреждения молодцы и у всех высокий уровень оказания услуг. Предлагаю обратить внимание на лучших и поощрить их.

Отдельно хотел бы обратить внимание, что в настоящее время не все учреждения оборудованы под инвалидов. И собственно основной задачей для всех стоит адаптировать условия учреждений для оказания услуг, в том числе и людям с ограниченными возможностями. И в первую очередь здесь можно и нужно закладывать дооборудование этих организаций под условия для лиц с ограниченными возможностями.

Канев А.В.

Дети за период обучения в школе теряют здоровье. Во всех школах стоят столы вместо парт, а парта под наклоном является серьезной профилактикой сколиоза. Не говоря уже о конторках и динамической смене поз в течение урока, что напрямую благотворно влияет на психологическое и физическое здоровье детей, интеллектуальные способности улучшаются потому, что циркуляция крови по всему организму идет природосообразно. Рекомендую внедрять здоровьесберегающие технологии Владимира Филипповича Базарного во все школы и детские сады.

Глебова Е.А.

Средняя оценка выходит по обоим исследованиям и в сфере культуры, и в сфере образования высокая. Это хорошо. Но следует отдельно обратить внимание на низкую оценку по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: 64,8 балла в культуре и 62,2 в образовании из 100 возможных баллов. Такая оценка получателей услуг ниже, чем все остальные, значит надо обратить на это особое внимание. Считаю, что этот критерий не должен растворяться в среднем показателе.

Макаров В.С.

Результаты независимой оценки в сфере культуры и образования одобряю. Предлагаю поощрить ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка» за проделанную работу в сфере открытости и доступности информации об организации, доброжелательности и вежливости работников организаций культуры, удовлетворенности условиями оказания услуг.

РЕШИЛИ: (единогласно)

1. Принять к сведению, согласовать и утвердить результаты проведения независимой оценки в 2022 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 2022 году и ставшие лидерами рейтинга:

в сфере образования:

– ГБДОУ НАО «Детский сад «Ромашка»;

– ГБОУ НАО «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов»;

– ГБОУ НАО «Средняя школа имени А.А. Калинина с. Нижняя Пёша»;

в сфере культуры:

– ГБУК НАО «Культурный центр имени А.С. Савинковой»;

– ГБУК «Музейное объединение Ненецкого автономного округа»;

– ГБУК НАО «Дом культуры п. Каратайка»;

2.4. активизировать работу в учреждениях культуры и образования по посещению гражданами сайта bus.gov.ru и написанию отзывов о результатах независимой оценки.

Секретарь



Е.А. Глебова

Приложение 1
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 28.12.2022 № 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»
Макаров Виктор Сергеевич	–	член региональной общественной организации «Ресурсный центр некоммерческих организаций Ненецкого автономного округа»
Мухиддинова Махпрат	–	член региональной общественной организации «Клуб скандинавской ходьбы Ненецкого автономного округа»
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 и молодежной политики 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 28.12.2022 № 2

**Перечень государственных бюджетных организаций
культуры и образования Ненецкого автономного округа,
в отношении которых проводится независимая оценка
качества условий оказания услуг
в 2022 году**

№ п/п	Наименование организации
Культура	
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Музейное объединение Ненецкого автономного округа»
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры п. Каратайка»
3.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры» п. Бугрино»
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Культурный центр имени А.С. Савинковой»
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Несский Дом народного творчества»
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Омский центральный Дом культуры»
7.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Тиманский центральный Дом культуры»
Образование	
8.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Индига»
9.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Красное»
10.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Нельмин-Нос»
11.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Усть-Кара»
12.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Харута»
13.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Хорей-Вер»
14.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад «Ромашка»

№ п/п	Наименование организации
15.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад с. Нижняя Пёша»
16.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад с. Ома»
17.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребёнка – детский сад «Сказка»
18.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка - детский сад «Умка»
19.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Начальная школа - детский сад п. Бугрино»
20.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа д. Андег»
21.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Амдерма»
22.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Каратайка»
23.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа с. Коткино имени Н.Н. Змывалова»
24.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Нельмин-Нос»
25.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Усть-Кара»
26.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов»
27.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа имени А.А. Калинина с. Нижняя Пёша»
28.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное»
29.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа с. Несь»

Приложение 3
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 28.12.2022 № 2

**Сводный рейтинг
организаций культуры и образования
Ненецкого автономного округа по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году**

№ п/п	Наименование организации	Баллы 0-100
Культура		
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Культурный центр имени А.С. Савинковой»	94,83
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Музейное объединение Ненецкого автономного округа»	92,10
3.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры п. Каратайка»	91,33
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры п. Бугрино»	91,02
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Омский центральный Дом культуры»	90,54
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Несский Дом народного творчества»	90,35
7.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Тиманский центральный Дом культуры»	87,80
	Среднее значение	90,9
Образование		
1.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад «Ромашка»	96,92
2.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа № 4 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов»	90,95
3.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа имени А.А. Калинина с. Нижняя Пёша»	90,92
4.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа с. Несь»	90,24
5.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад с. Нижняя Пёша»	89,50
6.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Харута»	89,45
7.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад «Умка»	89,44

8.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Усть-Кара»	89,14
9.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Нельмин-Нос»	88,85
10.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа с. Коткино имени Н.Н. Змывалова»	88,66
11.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Амдерма»	88,00
12.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Индига»	87,52
13.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Красное»	86,68
14.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Усть-Кара»	86,57
15.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад с. Ома»	85,81
16.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Хорей-Вер»	85,78
17.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Каратайка»	85,21
18.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа д. Андег»	84,98
19.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Начальная школа – детский сад п. Бугрино»	84,83
20.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Нельмин-Нос»	84,63
21.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад «Сказка»	84,03
22.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное»	81,22
	Среднее значение	87,7