

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА

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

27 ноября 2023 г.

№ 2

Департамент образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа
(далее – Департамент), ул. Ленина, д. 23А, г. Нарьян-Мар

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

С.А. Уваров

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Список (Приложение 1)

1. Утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа (далее – независимая оценка) в 2023 году

Коткина И.В., Скорнякова Е.Г.

В 2023 году независимая оценка была проведена в отношении 29 организаций, в том числе 21 – образования и 8 – культуры.

Оказание услуг по независимой оценке в сфере образования, культуры, социального обслуживания и здравоохранения Ненецкого автономного округа в 2023 году осуществляло ООО «АС-Холдинг» (далее – оператор) в соответствии с государственным контрактом № 10/2023 от 21.08.2023 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 4739 пользователей услуг: в сфере культуры – 1587, в сфере образования – 3152.

На основании аналитического отчета, представленного оператором, составлен сводный рейтинг организаций культуры и образования (Приложение 2).

В сфере культуры:

Качество условий оказания услуг в обследуемых организациях находится на очень высоком уровне bus.gov.ru. Оценки находятся в диапазоне от 90,2 до 100 баллов.

Максимальное значение показателей (100 баллов из 100 возможных) получено ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика».

Замыкает рейтинг ГБУК НАО «Информационно-досуговый центр п. Хорей-Вер», получивший 90,2 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по 8 организациям культуры) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

– Открытость и доступность информации об организации – 99,4 балла.

– Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг – 99,1 балла.

– Доступность услуг для инвалидов – 71,2 балла.

– Доброжелательность, вежливость работников организаций – 98,1 балла.

– Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,7 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 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:

Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях находится на высоком уровне. Все организации получили высокие оценки – от 89,3 баллов до 98,7.

Максимальное значение показателей (98,6 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получено ГКОУ НАО «Ненецкая СКШИ»

Замыкает рейтинг ГБДОУ НАО «Детский сад с. Тельвиска» с результатом 89,28 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по 21 образовательной организации) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- Открытость и доступность информации об организации – 99,2 балла.
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг – 99,2 балла.
- Доступность услуг для инвалидов – 79,5 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций – 99,3 балла.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,2 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2023 году **95,1 балла**. Качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях находится на высоком уровне. Большинство опрошенных отмечают высокий уровень работы сотрудников образовательных организаций, их профессионализм, вежливость и доброжелательность.

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:

Глебова Е.А., Канев А.В., Макаров В.С., Мухиддинова М., Уваров С.А.

РЕШИЛИ: (единогласно)

1. Принять к сведению, согласовать и утвердить результаты проведения независимой оценки в 2023 году, в том числе сводный рейтинг организаций (Приложение 2).

2. Рекомендовать Департаменту:

2.1. утвердить результаты оценки с учетом мнения 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 2023 году и ставшие лидерами рейтинга:

В сфере образования:

ГКОУ НАО «Ненецкая СКШИ»

ГБУ ДО НАО «ДЮЦ «Лидер»

ГБДОУ НАО «Детский сад «Семицветик»

В сфере культуры:

ГБУК НАО «Дворец культуры «Арктика»

ГБУК НАО «Дом культуры поселка Амдерма»

ГБУК НАО «Пёшский центральный Дом культуры».

Секретарь

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Глебова', is positioned above the printed name.

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 27.11.2023 № 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 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 27.11.2023 № 2

Сводный рейтинг
организаций культуры и образования
Ненецкого автономного округа по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году

№ п/п	Наименование организации	Баллы 0–100
Образование		
1.	Государственное казенное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкая специальная (коррекционная) школа-интернат»	98,7
2.	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Ненецкого автономного округа «Детско-юношеский центр «Лидер»	98,26
3.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад «Семицветик»	97,72
4.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Харута»	97,60
5.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа № 2 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов»	97,54
6.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребёнка – детский сад «Солнышко»	97,50
7.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа № 1 г. Нарьян-Мара с углубленным изучением отдельных предметов имени П.М. Спирихина»	97,46
8.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкая средняя школа имени А.П. Пырерки»	97,44
9.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребёнка – детский сад «Радуга»	97,36
10.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа № 3»	95,58
11.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Хорей-Вер»	95,56
12.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад «Кораблик»	95,24
13.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребёнка – детский сад «Аннушка»	94,80

14.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа с. Шойна»	94,16
15.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад с. Несь»	93,90
16.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа с. Тельвиска»	93,18
17.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Индига»	92,88
18.	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Ненецкого автономного округа «Детская школа искусств»	91,90
19.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа с. Оксино»	91,60
20.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Каратайка»	89,82
21.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад с. Тельвиска»	89,28
	Среднее значение	95,10
Культура		
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дворец культуры «Арктика»	100,00
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры поселка Амдерма»	95,60
3.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Пешский центральный Дом культуры»	94,80
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры села Шойна»	92,60
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Харутинский сельский центр культуры и досуга»	91,70
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры поселка Усть-Кара»	90,80
7.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры деревни Андег»	90,5
8.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Информационно-досуговый центр поселка Хорей-Вер»	90,20
	Среднее значение	93,30