

**Общественный совет по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями социальной сферы,
расположенными на территории
Исилькульского муниципального района Омской области**

ПРОТОКОЛ

17 июля 2023

№ 1

Заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, расположенными на территории Исилькульского муниципального района Омской области

Председательствующий - Яковлева Любовь Борисовна

Присутствовали:

Мыльникова Светлана Николаевна

Бурлачко Иван Павлович

Смалюга Ирина Валерьевна

Бурмистрова Светлана Павловна

Приглашенные: Т.А. Бредгауэр

Повестка:

1. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году.
2. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году.

ПО ВОПРОСУ ПОВЕСТКИ СЛУШАЛИ:

Выступали по первому вопросу:

1. Яковлева Любовь Борисовна - О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году.

Работа по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области выполнена Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО») на основании муниципального контракта

№ 23 от 29.05.2023 г. между Администрацией Исилькульского муниципального района и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»).

Финансовые средства на работу оператора выделялись в размере 5000 рублей на одно учреждение. Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области проведена в июне 2023 года.

Независимая оценка проводилась в отношении 4 учреждений культуры:

1. Муниципальное бюджетное учреждение «Исилькульская централизованная клубная система» Исилькульского муниципального района Омской области
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Исилькульская централизованная библиотечная система» Исилькульского муниципального района Омской области
3. Муниципальное бюджетное учреждение Кино-досуговый центр «Победа» Исилькульского муниципального района Омской области
4. Муниципальное казенное учреждение «Украинский дом культуры» Украинского сельского поселения Исилькульского муниципального района Омской области

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»; приказу Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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»; методическим рекомендациям «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной дисциплины», подготовленными Минтруда России 15.08.2019 года.

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры оценивалось по пяти критериям, определенным Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

- открытость доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минтруда России от 15.08.2019.

По итогам оценки было опрошено 2192 получателя услуг.

1. Открытость и доступность информации об организации

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации комфортности условий составляет 100 баллов - 100%.

Выводы по результатам оценки Открытости и доступности информации об организации (по критерию 1):

Общий балл по критерию 1 – 87,29-97,08, что свидетельствует о высоком уровне проявления степени открытости и доступности информации об организациях.

В целом на сайте и стендах внутри организаций представлен релевантный объем информации в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599.

Обеспечение открытости и доступности информации всех видов организаций культуры является одним из основных требований современного общества. Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждениями культуры показал, что сайты организаций оформлены в соответствии с нормативными требованиями, но не представлена в полном объеме общая информация об организациях

культуры, условиях оказания услуг.

Представлена карта сайтов, возможно осуществить поиск по сайту. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официальных сайтов МБУК, обеспечивают круглосуточный доступ к размещенной информации без дополнительной регистрации и иных ограничений. Информация имеет общий механизм навигации по всем страницам. Разделы заполнены фотоматериалом.

В организациях работают средства взаимодействия с получателями услуг: телефон, электронная почта, форма обратной связи, приобретение билетов онлайн, вход через страницы социальных сетей. Раздел «Часто задаваемые вопросы» отсутствует.

Высоко значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», 100%.

Пользователи услуг обращаются как к стендам внутри помещения организаций (показатель – 97%, 100%, 99% и 98% соответственно), так пользуются информацией и в сети Интернет (показатель – 98%, 100%, 99% и 67% соответственно).

2. Комфортность условий предоставления услуг

Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании анализа официальных сайтов.

Анализ данных показывает, что удовлетворенность условиями оказания услуг по каждому из шести параметров изучения мнения потребителей услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области составляет от 96% до 100%. Низких уровней результатов не отмечено.

Удовлетворенность в среднем по всем заявленным параметрам составляет: МБУ Кино-досуговый центр «Победа»-100%, МБУ «Исилькульская ЦБС» - 99,92%, МБУ «Исилькульская ЦКС»- 100%, МКУ «Украинский дом культуры»-96,7% от общего числа опрошенных респондентов.

3. Доступность услуг для инвалидов

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Следует отметить достаточно высокий уровень оснащенности

организации культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов, за исключением МКУ «Украинский дом культуры».

Основные рекомендации по Критерию 3:

(по показателям 3.1, 3.2.):

Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- выделение стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Отмечается, что получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений культуры. Персонал учреждений обладает необходимой компетентностью, доброжелателен и коммуникативен, что подтверждается результатами исследования.

Общий результат – 99-100 баллов свидетельствует о высоком уровне проявления доброжелательности, вежливости работников представленных к экспертизе организаций культуры.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки по этому критерию использовались данные анкетирования. Учитывались параметры:

- доля потребителей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
- доля потребителей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, например, графиком работы и пр.;
- доля потребителей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг 99,8-100 баллов из 100 возможных.

РЕШИЛИ:

1. Аналитический отчет о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году принять к сведению.

2. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году.

3. Представить в Администрацию Исилькульского муниципального

района результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году.

4. Рекомендовать Управлению культуры Администрации Исилькульского муниципального района:

4.1. Довести результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году до руководителей данных учреждений культуры. Разместить информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области в 2020 году на официальном сайте Администрации Исилькульского муниципального района, официальных сайтах учреждений и официальном сайте размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru).

4.2. Принять участие в выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году, произвести оценку деятельности их руководителей, с учетом независимой оценки.

Выступали по второму вопросу:

1. Яковлева Любовь Борисовна - О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году.

Работа по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области выполнена Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО») на основании муниципального контракта № 22 от 29.05.2023 г. между Администрацией Исилькульского муниципального района и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»).

Финансовые средства на работу оператора выделялись в размере 5000 рублей на одно учреждение. Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области проведена в июне 2023 года.

Независимая оценка проводилась в отношении 2 учреждений дополнительного образования:

1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Исилькульская детская школа искусств»

Исилькульского муниципального района Омской области.

2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Исилькульская детская художественная школа» Исилькульского муниципального района Омской области.

Качество условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями оценивалось по пяти критериям, определенным Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования»:

- 1) открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- 2) комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- 3) доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций;

В соответствии с приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам» независимая оценка проводится по пяти основным критериям, расчет значений которых проводится в соответствии с Методическими рекомендациями Минпросвещения России от 28.02.2023 № 02-139 «Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей».

По итогам оценки было опрошено 248 потребителя услуг (47 % от общего количества обучающихся (525) в «Исилькульской детской школе искусств» и «Исилькульской детской художественной школе»).

1. Открытость и доступность информации об организации

Анализ оператором официальной информации об открытости и доступности информации о муниципальных бюджетных учреждениях дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области показал:

- сайты организаций оформлены в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»; приказа ФС по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831 (ред. от 12.01.2022) «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

- главное меню сайтов содержит большой массив файлов, отражающих специфику деятельности образовательной организации;

- для размещения информации на сайте образовательной организации создан специальный раздел «Сведения об образовательной организации» (далее - специальный раздел). Информация в нем представлена в виде набора страниц, и (или) иерархического списка, и (или) ссылок на другие разделы сайта. Информация имеет общий механизм навигации по всем страницам специального раздела. Механизм навигации представлен на каждой странице специального раздела. Доступ к специальному разделу осуществляется с главной (основной) страницы сайта, а также из основного навигационного меню сайта.

Анализ приведенных данных показывает, что коэффициент релевантности информации обеспечивается в МБУ ДО «ИДШИ» на уровне 0,62, в МБУ ДО «ИДХШ» - на уровне 0,69.

В целом, в организациях обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи: приведены телефон, адрес электронной почты. В образовательной организации МБУ ДО «Исилькульская детская школа искусств» представлена возможность обратиться с вопросом, написать сообщение, отправить письмо через Форму обратной связи. Организации обеспечивают выход в социальные сети.

В качестве замечания следует отметить, что раздел «Часто задаваемые вопросы» отсутствует.

По индикатору 1.3. – значение индикатора 40 баллов из 40. Таким образом, 100% от общего числа опрошенных полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательных организаций, размещенной на

информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Комфортность условий предоставления услуг

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях созданы необходимые условия комфортности. Получена максимальная оценка условий по критерию 2. Замечаний по качеству условий оказания услуг не высказано.

3. Доступность услуг для инвалидов

Констатируется достаточно высокий уровень проявления параметров Критерия 3 - создания условий доступности образовательной деятельности для инвалидов в образовательных организациях.

Тем не менее, условия, указанные в показателях Критерия 3, необходимо создавать, не смотря на то, что опрошенные получатели услуг высказали удовлетворенность созданными для инвалидов условиями (см. значение показателя 3.3.).

Основные рекомендации по Критерию 3:
(по показателям 3.1, 3.2.):

Оборудовать помещения образовательных организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов.

Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Наивысший из возможных результатов – 100 баллов.

Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены и высоко оценивают доброжелательность и вежливость сотрудников учреждений образования, что подтверждается результатами исследования.

Рекомендации:

- не только довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% во всех образовательных организациях, а также далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- не только довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию, до 100% во всех образовательных организациях, а также далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- не только довести долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% во всех образовательных организациях, а также далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности.

Рекомендации:

- не только довести долю участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым, до 100% во всех образовательных организациях, а также далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- не только довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации, до 100% во всех образовательных организациях, а также далее поддерживать ее на соответствующем уровне;

- не только довести долю участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации, до 100% во всех образовательных организациях, а также далее поддерживать ее на соответствующем уровне.

РЕШИЛИ:

1. Аналитический отчет о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году принять к сведению.

2. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году.

3. Представить в Администрацию Исилькульского муниципального района результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году.

4. Рекомендовать Управлению культуры Администрации Исилькульского муниципального района:

4.1. Довести результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году до руководителей данных учреждений дополнительного образования. Разместить информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями дополнительного образования Исилькульского муниципального района Омской области в 2020 году на официальном сайте Администрации Исилькульского муниципального района, Управления культуры, официальных сайтах учреждений и официальном сайте размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru).

4.2. Принять участие в выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений дополнительного образования по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Исилькульского муниципального района Омской области в 2023 году, произвести оценку деятельности их руководителей, с учетом независимой оценки.

Председатель общественного совета

Л.Б. Яковлева

Л.Б. Яковлева