

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА

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

15 ноября 2024 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)

ОТСУТСТВОВАЛ: Макаров В.С.

1. Утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Ненецкого автономного округа (далее – независимая оценка) в 2024 году

Коткина И.В., Коткин Е.А.

В 2024 году независимая оценка была проведена в отношении 25 организаций, в том числе 18 – образования и 7 – культуры.

Оказание услуг по независимой оценке в сфере образования, культуры, социального обслуживания и здравоохранения Ненецкого автономного округа в 2024 году осуществляло ООО «ГЭПИЦентр-1» (далее – оператор) в соответствии с государственным контрактом № 6/2024 от 17.06.2024 по заказу Департамента внутренней политики Ненецкого автономного округа.

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 4584 пользователей услуг: в сфере культуры – 1575, в сфере образования – 3009.

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 высоком уровне. Максимальное значение показателей (99,2 баллов 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», получивший 83,1 баллов из 100 возможных.

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

- Открытость и доступность информации об организации – 99,3 балла.
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг – 97,2 балла.
- Доступность услуг для инвалидов – 79,3 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций – 98,4 балла.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг – 96,1 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило **94,1 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.

Максимальное значение показателей (95,7 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, получено ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова».

Замыкает рейтинг ГБОУ НАО «Основная школа д. Андег» с результатом 56,4 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по 18 образовательным организациям) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- Открытость и доступность информации об организации – 95,3 балла.
- Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг – 92,0 балла.
- Доступность услуг для инвалидов – 53,2 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций – 93,5 балла.
- Удовлетворенность условиями оказания услуг – 91,8 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило **85,1** балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как удовлетворительное.

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.

ВЫСТУПИЛИ:

Куликова Л.А., Личутина М.И., Макаров В.С., Мухиддинова М., Уваров С.А.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» в окружных учреждениях культуры и образования традиционно невысокий. Зачастую это объясняется особенностью территории. Так, например, в отдаленных населенных пунктах округа по объективным причинам отсутствуют парковки для инвалидов. Согласно методическим рекомендациям Минтруда России крупные городские учреждения и небольшие сельские оцениваются одинаково, что заведомо ставит последние в невыигрышное положение. При проведении независимой оценки необходимо учитывать эти факторы.

При оценивании ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотек имени А.И. Пичкова» была проведена проверка лишь центральной библиотеки в г. Нарьян-Маре. Без внимания остались 33 филиала на селе. В следующий период независимой оценки необходимо учесть этот важный момент.

Недостатки, выявленных в ходе проведения независимой оценки, могут служить основанием для запроса учреждениями дополнительного финансирования для их устранения.

За высокие показатели работы предлагаем поощрить благодарственными письмами Департамента учреждения, набравшие в итоге более 90 баллов по всем пяти критериям.

РЕШИЛИ: (единогласно)

1. Принять к сведению, согласовать и утвердить результаты проведения независимой оценки в 2024 году, в том числе сводный рейтинг организаций (Приложение 2).

2. Рекомендовать Департаменту:

- разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки;

- поощрить организации, успешно прошедшие независимую оценку в 2024 году и набравшие итоговые значения более 90 баллов из 100 возможных:

В сфере образования:

ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»,
ГБУДО НАО «Дворец спорта «Норд»,

ГБОУ НАО «Средняя школа п. Искателей»,
ГБДОУ НАО «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»,
ГБОУ НАО «Основная школа п. Каратайка»,
В сфере культуры:
ГБУК НАО «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»,
ГБУК «Этнокультурный центр НАО»,
ГБУК НАО «Великовисочный центральный Дом культуры»,
ГБУК НАО «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»,
ГБУК НАО «Пустозерский центральный Дом культуры»,
ГБУК НАО «Клуб «Созвездие» посёлка Искателей».

Секретарь



М. Мухитдинова

Приложение 1
к протоколу заседания общественного
совета по независимой оценке качества
условий оказания услуг организациями
культуры и образования Ненецкого
автономного округа от 15.11.2024 № 2

Список присутствующих

Председатель

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

Секретарь

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

Члены Совета:

Куликова Людмила Анатольевна – председатель регионального отделения общероссийской общественной организации «Всероссийская организация родителей детей-инвалидов» «Добро без границ»

Личутина Мария Петровна – член региональной общественной организации «Особое детство»

Приглашенные:

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

Коткин Евгений Александрович – ведущий консультант 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 15.11.2024 № 2

Сводный рейтинг
организаций культуры и образования
Ненецкого автономного округа по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году

№ п/п	Наименование организации	Баллы 0–100
Образование		
1.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»	95,7
2.	Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Ненецкого автономного округа «Дворец спорта «Норд»	95,2
3.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Искателей»	95,1
4.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад «Гнездышко»	92,2
5.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Каратайка»	91,2
6.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа № 5»	89,4
7.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа п. Красное»	88,7
8.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Ненецкое профессиональное училище»	88,6
9.	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Нарьян-Марский социально-гуманитарный колледж имени И.П. Выучейского»	87,7
10.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа имени В.Л. Аншукова с. Великовисочное»	87,2
11.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад п. Искателей»	86,8

12.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка – детский сад «Сказка»	84,1
13.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа п. Нельмин-Нос»	82,1
14.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад с. Ома»	80,6
15.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Средняя школа с. Ома»	78,4
16.	Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Детский сад п. Хорей-Вер»	77,6
17.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Начальная школа – детский сад п. Бугрино»	75,5
18.	Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Ненецкого автономного округа «Основная школа д. Андег»	56,4
	Среднее значение	85,1
Культура		
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Тельвисочный социально-культурный центр «Престиж»	99,2
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Этнокультурный центр Ненецкого автономного округа»	97,2
3.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Великовисочный центральный Дом культуры»	97,2
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Ненецкая центральная библиотека имени А.И. Пичкова»	95,4
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Пустозерский центральный Дом культуры»	94,0
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Клуб «Созвездие» посёлка Искателей»	92,4
7.	Государственное бюджетное учреждение культуры Ненецкого автономного округа «Дом культуры п. Красное»	83,1
	Среднее значение	96,1