

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗЕИ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРОТОКОЛ

итогового совещания по исполнению Федерального закона 256-ФЗ от 21.07.2014 при исполняющем обязанности главы администрации города Зеи Р.А. Ункунове

г. Зея

27.11.2017
09-00

№ 1

Присутствовали:

И.о. начальника ОКАД
Начальник ООА
Председатель Общественного совета
Заместитель председателя
Ст. методист «ЦОБАУ г. Зеи»

А.П. Селина
О.В. Максимишина
Н.М. Галчева
Д.П. Ефименко
О.А. Политыко

Повестка дня:

«Об утверждении итогов по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи» в 2017 году.

СЛУШАЛИ:

О.А. Политыко озвучила повестку совещания. В целях реализации Федерального закона от 21.07.2016 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» органы местного самоуправления утверждают итоги по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи».

Правовую основу независимой оценки качества образовательной деятельности ОО составляет:

- федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.95,2),
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";
- приказ Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547. Показатели, характеризующие общие критерии

оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

В 2016 году руководителям образовательных организаций, далее (ОО) Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи были даны следующие рекомендации:

1. Обеспечить наличие раздела на официальном сайте организации «Электронной приемной, «Форума», «Приемной руководителя» и т.д.;
2. Обеспечить создание на официальном сайте ОО раздела «О ходе рассмотрения обращений»;
3. Обеспечить создание специального раздела на официальном сайте «Организация питания обучающихся»;
4. Обеспечить создание на сайтах ОО информации о работе с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

По итогам проверки официальных сайтов ОО в 2017 году все рекомендации были выполнены, недочеты устранены. А именно:

- официальные сайты обеспечены разделами «Обратная связь»;

созданы вкладки о питании обучающихся.

- на сайтах размещена информация о работе с обучающимися с ОВЗ и инвалидами, согласно постановлению Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Правила размещения на официальном сайте ОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об ОО, и приказа Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта ОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности, далее (НОК ОД) в 2017 году оператором обработаны 2348 анкет (анкета № 2), а так же сделан анализ сайтов (анкеты №1) по каждой образовательной организации на основании данных размещенных на официальном сайте обследуемой ОО.

Результат интегрального подсчета по двум анкетам.

№ п/п	Наименование ОО	К-во анкет на сайте	К-во анкет на бумажном носителе	Общее к-во	Баллы
1	МОАУ СОШ № 1	216	55	271	145,43
2	МОБУ ЦО	170	56	226	132,40
3	МОБУ Лицей	173	26	199	146,41
4	МОБУ СОШ № 4	176	31 (20) народное голосование	227	147,2
5	МОБУ СОШ № 5	266	18	284	140,65
6	МДОБУ д/с № 19	170	42 (20) народное голосование	232	129,55
7	МДОАУ д/с № 15	21	66	87	129,36

8	МДОАУ ЦРР –д/с № 14	25	88	113	126,7
9	МДОАУ д/с № 12 г. Зеи	84	6	90	131,49
10	МДОБУ д/с № 11	7	40	47	128,25
11	МДОБУ д/с № 4 комбинированного вида	130	0	130	137,53
12	МДОАУ д/с № 3 общеразвивающего вида г. Зеи	63	28	91	127,46
13	МБО ДО ДДТ «Ровесник	72	60	132	130,7
14	МБО ДО ДЮСШ № 2 г. Зеи	202	17	219	120,76
	Итого	1775	573	2348	

Общественным советом по проведению НОК ОД (протокол № 3 от 15.09.2017) на основании данных предоставленных оператором составлен рейтинг образовательных организаций по итогам проведения независимой оценки качества муниципальных услуг в сфере образования за 2017 год

Общеобразовательные учреждения (рейтинг):

- I. МОБУ СОШ № 4- 147,2
- II. МОБУ Лицей - 146,41
- III. МОАУ СОШ № 1 - 145,43
- IV. МОБУ СОШ № 5 - 140,65
- V. МОБУ ЦО - 132,40

Дошкольные образовательные учреждения

- I. МДОБУ д/с № 4 комбинированного вида - 137,53
- II. МДОАУ д/с № 12 г. Зеи - 131,49
- III. МДОБУ д/с № 19 - МДОБУ д/с № 19 - 129,55
- IV. МДОАУ д/с № 15 - 129,36
- V. МДОБУ д/с № 11 - 128,25
- VI. МДОАУ д/с № 3 общеразвивающего вида г. Зеи - 127,46
- VII. МДОАУ ЦРР –д/с № 14 - 126,7

Учреждения дополнительного образования

- I. МБО ДО ДДТ «Ровесник - 130,7
- II. МБО ДО ДЮСШ № 2 г. Зеи - 120,76

По итогам проведения НОК ОД в 2017 году для сравнительного анализа составлена **таблица результатов проведения независимой оценки качества образовательной деятельности по четырем общим показателям.**

№ п/п	Наименование образовательной организации	I. Открытость и доступность информации об организации 40 бал. (маж)	II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 70 бал. (маж)	III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации 20 бал (маж)	IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг 30 бал. (маж)	Интегральное значение по совокупности общих показателей 160 бал. (маж)
Общеобразовательные организации						
1	МОАУ СОШ № 1	33,3	62,63	19,8	29,7	145,43
2	МОБУ СОШ № 5	33,2	57,65	20	29,8	140,65
3	МОБУ Лицей	34,21	62,7	19,8	29,7	146,41
4	МОБУ ЦО	30,4	52,7	19,8	29,5	132,4
5	МОБУ СОШ № 4	33,9	63,3	20	30	147,2
Детские сады						
6	МДОБУ д/с № 19	33,85	45,7	20	30	129,55
7	МДОАУ д/с № 3	32,33	45,43	19,9	29,8	127,46
8	МДОАУ д/с № 12	34,57	46,92	20	30	131,49
9	МДОАУ ЦРР – д/с № 14	32,45	44,55	20	29,7	126,7
10	МДОБУ д/с № 11	33,65	44,6	20	30	128,25
11	МДОБУ д/с № 4	34,78	52,75	20	30	137,53
12	МДОАУ д/с № 15	33,81	45,55	20	30	129,36
Организации дополнительного образования						
13	МБО ДО ДДТ «Ровесник»	32,10	48,69	20	30	130,79
14	МБО ДО ДЮСШ № 2	31,93	39,13	20	29,7	120,76

Расшифровка результатов.

Общеобразовательные организации (школы)

1) Открытость и доступность максимум 40 баллов, самый низкий балл в МОБУ ЦО – 30,4 балла - 76%. Средний процент удовлетворенности остальных образовательных организаций составил – 83%

2) Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения максимум - 70 бал. МОБУ ЦО – 52,7, это 75,3% при среднем проценте у остальных образовательных организаций – 87%

3) Удовлетворенность качеством оказания услуг (максимум 30 баллов), МОБУ ЦО показало 29,5 баллов что составляет – 98,3 % удовлетворенности качеством оказания услуг ОО

Детские сады

1) Открытость и доступность информации об организации максимум 40 баллов, МДОАУ № 3 – 32.3 балла – 80.8 % . МДОАУ ЦРР –д/с № 14 – 32.45 баллов, что составляет - 81.1% от среднего 86,5%

2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – максимум 70 баллов, МДОАУ ЦРР –д/с № 14 – 63,6%. МДОАУ д/с № 3 – 45,43 балла, - 64,9%. Самый высокий показатель- МДОАУ д/с № 12 – 46,92 балла – 67%

3) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации от 100 до 99%. Достаточно высокий процент удовлетворения получателей услуг третьим показателем.

4) Удовлетворенность качеством оказания услуг – максимум 30 баллов, самый низкий показатель МОБУ ЦО 29,5, что составляет 98.3% - это высокий процент удовлетворения получателей услуг качеством оказания услуг.

Организации дополнительного образования

1) МБОУ ДО ДЮСШ – 2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения при максимуме 70 баллов - получили 39,13 баллов, что составляет – 55.9 % удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг и их доступностью. Второй показатель включает в себя такие вопросы:

2.1) материально-техническое и информационное обеспечение организации.

2.2) наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

2.3) условия для индивидуальной работы с обучающимся

2.4) наличие дополнительных образовательных программ

2.5) наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

2.6) наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

2.7) наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

П. 2.2, 2.5 (в части участия в международных соревнованиях), 2.6, 2.7 существенно снизили балл по п.2, и в нынешнем положении невозможно повысить. Нет наличия столовой, нет обучающихся с ОВЗ, отсутствие психолого-педагогической службы.

Вывод:

в течение года по итогам проведения независимой оценки качества образовательной деятельности (НОК ОД) путем анкетирования и анализа сайтов образовательных организаций было выявлено следующее:

- все организации образования города Зеи на высоком уровне оказывают услуги в сфере образования.

Примечание: согласно таблице рейтинга образовательных организаций на официальном сайте bus.gov.ru Интегральное значение по совокупности

общих показателей 160 -129 баллов соответствует показатель - «Отлично», с 128 - 97 баллов – показатель «Хорошо»).

Рекомендации:

МОБУ ЦО по общим показателям на педагогическом совете рассмотреть возможность улучшения качества муниципальных услуг по следующим показателям:

1. «Открытость и доступность»
2. «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»
3. Проинформировать родителей (лица их заменяющие) о наличии сайта организации и возможности поиска всей необходимой информации об организации на официальном сайте школы.

МДОАУ д/с № 3; МДОАУ ЦРР –д/с № 14 анализ опроса получателей услуг показал, что родители на 80.8% и 81.1% соответственно удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации. Средний балл удовлетворенности открытостью и доступностью составил 85,25%. Рекомендовать заведующим вышеперечисленных детских садов на родительских собраниях проинформировать родителей о наличии сайтов организаций дошкольного образования и возможности поиска всей необходимой информации об организациях на официальных сайтах.

МБОУ ДО ДЮСШ № 2 – рекомендовать на педагогическом совете рассмотреть вопрос о повышении комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016, № 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее - приказ Минкультуры России № 2542).

По итогам проведения НОК в 2016 году Общественный совет по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи рекомендовал руководителям учреждений культуры и искусства:

- разместить на сайтах учреждений дополнительную информацию в части ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, предоставляемые учреждениями культуры, услуги,

предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения
 - рекомендовать руководителям учреждений культуры и искусства рассмотреть возможность установки электронных устройств с целью использования электронных сервисов, для посетителей (в том числе и с помощью мобильных устройств). (п.2.2, п.п.2.8. показателей характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, приказ министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. № 2515). Данный приказ признан утратившим силу приказом Министерства культуры РФ от 21.11.2016 № 2542 (вступил в силу 01.01.2017).

1. Руководителю муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей г. Зеи» обратить внимание на снижение показателей:

2. – «Наличие дополнительных услуг в учреждении», 3 квартал – 6,8 баллов, 4 квартал – 3,88 балла;

- «Удобство графика работы учреждения» 3 квартал – 6,7 балла, 4 квартал 4,44 балла и принять меры к изменению графика работы учреждения более удобного для посетителей;

- «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения» 3 квартал – 6,1 балла, 4 квартал – 4,39 балла.

По итогам проведения НОК за 2016 год:

п. 1 рекомендаций Общественного совета по итогам 2016 года руководитель МБУ Музей выполнил.

По состоянию на 10 октября 2017 года оператором обработаны анкеты получателей услуг (анкета № 2), а так же заполнены анкеты №1 по каждому учреждению культуры на основании данных размещенных на официальном сайте обследуемого учреждения.

Результат интегрального подсчета по двум анкетам.

Таблица сводных результатов по итогам проведения независимой оценки качества муниципальных услуг в сфере культуры за 2017 год.

№ п/п	Наименование учреждения культуры	К-во анкет на сайте	К-во анкет на бумажном носителе	Общее к-во	Баллы
1	МБУ «Музей г. Зеи»	19	131	150	144,0
2	МБУ ЗГБ	-	150	150	140,0
3	МАУ ДК «Энергетик»	-	193	193	136,34
4	МБУ ДО ДШИ г. Зеи	44	69	113	135,44
	Итого	63	543	606	

Члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи рассмотрев итоги анкетирования в сфере культуры за 2017 год рекомендуют:

1. Директорам учреждений культуры города Зеи рассмотреть возможность участия в грантах (проектах) для обеспечения доступности получения услуг в учреждениях культуры маломобильными группами населения. На данный момент получатели услуг отмечают отсутствие возможности у маломобильных групп:

- посадки в транспортное средство и высадку из него перед входом в учреждения культуры в том числе с использованием кресла коляски;

- учреждения не оснащены специальными устройствами для доступа инвалидов (входные зоны, раздвижные двери, приспособленные перила, доступными санитарно-гигиеническими помещениями, звуковыми устройствами для инвалидов по зрению);

- отсутствует дублирование звуковой и зрительной информации знаками и иной текстовой и графической информацией выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2. Размещать информацию о запланированных мероприятиях в различных соц. сетях, с целью информирования населения города о предстоящих мероприятиях. А так же члены Общественного совета рекомендуют шире рекламировать свою деятельность.

3. На сегодняшний день все учреждения культуры города Зеи уже имеют свои сайты, однако повышение их качества их наполняемость продолжает оставаться актуальной задачей. Общественный совет рекомендует продолжить работу в направлении популяризации деятельности учреждений культуры посредством официальных сайтов. А так же вести контроль популярности официального сайта, учитывая результаты анализа статистики посещения пользователей страниц сайтов, получаемых с помощью собственной системы сбора статистических данных.

№ п/п	Наименование учреждения	I. Открытость и доступность информации об организации культуры, 30 бал. (маж)	II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 50 бал. (маж)	III. Время ожидания предоставления услуги 20 бал (маж)	IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 20 бал (маж)	V. Удовлетворенность качеством оказания услуг 40 бал. (маж)	Интегральное значение по совокупности показателей 160 бал. (маж)
1	МАУ ДК Энергетик	27,01	38,98	17,82	17,89	34,64	136,34
2	МБУ Музей г. Зеи	27,48	41,9	18,81	19,2	36,5	144,0
3	МБУ ЗГБ	27,3	40,25	18,8	18,6	35,93	140,88
4	МБУ ДО ДШИ	26,0	38,35	18,46	18,37	34,26	135,44

РЕШИЛИ:

1. Принять и утвердить рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных

организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи» за 2017 году.

2. Начальнику ООА О.В. Максимишиной, и.о. начальника ОКАД А.П. Селиной принять итоги независимой оценки качества и разработать план по совершенствованию деятельности подведомственных организаций и учреждений до конца текущего года.

3. Старшему методисту «ЦОБАУ г. Зеи» О.А. Политыко разместить в 10-дневный срок протокол итогового совещания на официальном сайте [www. bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Исполняющий обязанности
главы администрации



Р.А. Ункунов