

Протокол
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг учреждениями культуры и образования Северо-Енисейского района

гп Северо-Енисейский

«18» ноября 2022 года

Присутствовали:

Черепанова
Татьяна Геннадьевна

председатель Северо-Енисейской территориальной
(районной) организацией Профсоюза работников
народного образования и науки Российской Федерации,
заместитель председателя Общественного совета

Никонова
Наталья Валерьевна

председатель Фонда поддержки и развития общественных
инициатив «Золотое сердце»,
секретарь Общественного совета

Члены
Общественного совета:

Родикова
Надия Давлетбаевна

председатель Совета муниципального бюджетного
образовательного учреждения дополнительного
образования «Северо-Енисейский детско-юношеский
центр»

Королева
Галина Варфоломеевна

член совещательного органа, созданного ранее при
Отделе культуры администрации Северо-Енисейского
района для независимой оценки качества оказания услуг

Приглашены:

Михалева Евгения Александровна – заместитель главы района по социальным вопросам;
Жарникова Анна Викторовна – начальник Отдела культуры администрации Северо-Енисейского района;
Каминская Пелагея Алексеевна – главный специалист Управления образования администрации Северо-Енисейского района.

Повестка заседания:

1. Доклад по отчету Оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района;
2. Утверждение сформированных на основе отчета Оператора результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района;
3. Утверждение разработанных предложения по улучшению деятельности учреждений культуры Северо-Енисейского района;
4. Доклад по отчету Оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями Северо-Енисейского района;

5. Утверждение сформированных на основе отчета Оператора результатов независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями Северо-Енисейского района;

6. Утверждение разработанных предложения по улучшению деятельности образовательных учреждений Северо-Енисейского района.

По вопросу 1: Доклад по отчету Оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района

Выступила: Жарникова А.В., доложила результаты выполненных Оператором работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района

Краткое содержание доклада: В период с 22 августа по 25 сентября 2022 года в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района (далее – независимая оценка качества) обществом с ограниченной ответственностью «Исследовательская компания Лидер» (далее – оператор) в соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» был осуществлен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры района. Условия муниципального контракта, заключенного Отделом культуры с оператором на выполнение указанных работы, были согласованы на заседании Общественного совета 30.05.2022 года,

Перечень учреждений культуры, в отношении которых в 2022 году проводится независимая оценка качества также был утвержден на заседании Общественного совета 30.05.2022 года, это:

муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Северо-Енисейского района» (МБУ «ЦКС»);

муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Северо-Енисейского района» (МБУ «ЦБС»);

муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальный музей истории золотодобычи Северо-Енисейского района» (МБУ «муниципальный музей»);

муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Северо-Енисейская детская школа искусств» (далее – МБУ ДО «ДШИ»).

По результатам работы оператором предоставлено два аналитических отчета:

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Северо-Енисейского района Красноярского края (МБУ «ЦКС», МБУ «ЦБС», МБУ «Муниципальный музей»);

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в МБУ ДО «ДШИ».

Оценивались показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

открытость и доступность информации об организации культуры;

комфортность условий предоставления услуг;

доброжелательность и вежливость работников организации;

удовлетворенность условиями оказания услуг;

доступность услуг для инвалидов.

Оператором проводился анализ информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах учреждений культуры района, оценка удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

По результатам анализа оператором официальных сайтов учреждений культуры района и наблюдения в процессе посещения учреждений за наполнением информационных стендов: на всех сайтах во всех учреждениях присутствует вся необходимая информация, всеми

учреждениями получена максимальная оценка. Стенды с информацией о деятельности присутствуют и на них есть вся необходимая информация. Всеми учреждениями также получена максимальную оценку.

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса (анкетирование). Анкетирование получателей услуг проводилось в сентябре 2022 года. На официальных сайтах учреждений культуры, на официальных страницах (группах) в социальных сетях сети «Интернет» и мессенджерах размещались ссылки, ведущие на страницы анкетирования. Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

Содержание первого отчета (МБУ «ЦКС», МБУ «ЦБС», МБУ «Муниципальный музей»):

Согласно результатам анкетирования:

1. Все или почти все респонденты учреждений культуры удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждений – доля удовлетворенных не менее 91%.

2. Все или почти все респонденты организаций культуры удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности учреждений, размещенной на их официальных сайтах в сети «Интернет» – доля удовлетворенных не менее 95%.

3. Подавляющее большинство респондентов учреждений культуры, удовлетворены условиями комфортности предоставления услуг в учреждениях – доля удовлетворенных не менее 89%.

4. Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждениях. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям.

Абсолютно все респонденты учреждений культуры, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности.

5. Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников учреждений культуры.

Подавляющее большинство респондентов организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждений – доля удовлетворенных не менее 89%.

6. В заключении, респондентами была дана общая оценка учреждению, которое они посещали. Подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать учреждения своим знакомым и родственникам (доля удовлетворенных не менее 89%), а также довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворенных не менее 88%) и условиями оказания услуг (доля удовлетворенных не менее 89%).

Доступностью предоставления услуг для инвалидов также изучалась в процессе посещения учреждений оператором.

В результате чего Отчет о проведенном сборе и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры района **содержит указание на следующие недостатки**, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению:

Территории, прилегающие к учреждениям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствует ряд условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В итоге по всем установленным критериям оценки качества условий организациями культуры Северо-Енисейского района были выставлены следующие баллы:

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Муниципальный музей истории золотодобычи	100,00	100,00	66,00	99,38	98,91	92,86
Централизованная библиотечная система	97,01	94,38	64,00	92,09	88,50	87,20
Централизованная клубная система	99,64	96,99	44,00	95,33	93,98	85,99

Содержание второго отчета (МБУ ДО «ДШИ»):

Согласно результатам анкетирования:

1. Все респонденты, обращавшиеся к стендам учреждения, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационном стенде учреждения.

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Северо-Енисейская детская школа искусств	60	100%

2. Все респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности учреждения.

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Северо-Енисейская детская школа искусств	40	100%

3. Все респонденты удовлетворены условиями комфортности осуществления образовательной деятельности в учреждении.

Условия комфортности	Удовлетворены
Северо-Енисейская детская школа искусств	100%

Оператор же выявил 3 из 5 необходимых условий комфортности предоставления услуг в учреждении (согласно Приказу Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114):

наличие зоны отдыха (ожидания);

наличие и понятность навигации внутри организации;

санитарное состояние помещений организации

Не обеспечена доступность питьевой воды и наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.

4. Все респонденты учреждения, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов.

Показатели	Удовлетворены
Северо-Енисейская детская школа искусств	67%

5. Все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в учреждение и при разных типах взаимодействия

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Северо-Енисейская детская школа искусств	100%	100%

6. Все респонденты готовы рекомендовать МБУ ДО «ДШИ» своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом.

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Северо-Енисейская детская школа искусств	100	100	100

Доступностью предоставления услуг для инвалидов в также изучалась в процессе посещения учреждения оператором.

В результате чего Отчет о проведенном сборе и обобщение информации о качестве условий оказания услуг МБУ ДО «ДШИ» **содержит указание на следующие недостатки**, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению:

Территория, прилегающая к учреждению, и ее помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Отсутствуют ряд условий, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

В итоге по всем установленным критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО «ДШИ» были выставлены следующие баллы:

Номерам в таблице соответствуют:

- 1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
- 2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
- 3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
- 4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
- 5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
МБУ ДО «ДШИ»	100,00	100,00	52,00	100,00	100,00	90,40

По вопросу 2: Утверждение сформированных на основе отчета Оператора результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района.

Выступила: Черепанова Т.Г., заместитель председателя Общественного совета по независимой оценке качества с предложением утвердить в отношении:

муниципального бюджетного учреждение «Централизованная клубная система Северо-Енисейского района»;

муниципального бюджетного учреждение «Централизованная библиотечная система Северо-Енисейского района»;

муниципального бюджетного учреждение «Муниципальный музей истории золотодобычи Северо-Енисейского района»;

муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Северо-Енисейская детская школа искусств»

результаты независимой оценки качества условий оказания услуг с учетом информации, предоставленной Оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг указанными учреждениями.

Голосовали: «за» - 4 человека, «против» - 0 человек.

Решили: утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры Северо-Енисейского района (приложение № 1).

По вопросу 3: Утверждение разработанных предложений по улучшению деятельности учреждений культуры Северо-Енисейского района.

Выступила: Черепанова Т.Г., заместитель председателя Общественного совета по независимой оценке качества с предложением утвердить разработанные предложения по улучшению деятельности учреждений культуры Северо-Енисейского района.

Голосовали: «за» - 4 человека, «против» - 0 человек.

Решили: утвердить разработанные предложения по улучшению деятельности учреждений культуры Северо-Енисейского района (приложение № 2).

По вопросу 4: Доклад по отчету Оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями Северо-Енисейского района

Выступила: Каминская П.А.

Краткое содержание доклада: Сбор и обобщение информации о качестве условий образовательной деятельности проводились в отношении 14 образовательных организаций района (7 общеобразовательных организаций, 5 дошкольных образовательных организаций, 2 учреждения дополнительного образования).

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе установленной на федеральном уровне нормативной базы.

Оценка сайта проводилась Оператором методом анализа официального сайта образовательной организации в сети «Интернет». В оценке официального сайта изучались показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность и доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Результатом оценки стал интегральный показатель, рассчитанный в соответствии с «Единым порядком 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», утвержденный приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Оценка объема информации, представленной на сайте и на стенде организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами производится по шкале от 0 до 45 баллов у организаций общего образования и от 0 до 39 баллов у организаций дошкольного и дополнительного образования, где 0 - это минимальный объем информации, а 45 и 39 баллов – максимальный объем.

Рассматриваемые организации достаточно хорошо наполнили свои официальные сайты необходимой информацией.

После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и у большинства на нем есть вся или почти вся необходимая информация.

Максимальную оценку в 45 баллов за наполнение информацией сайтов получили такие ОУ как: МБОУ «ССШ №2», МБОУ «БСШ №5», МБОУ «НСШ №6», МБОУ «ВСШ №8», МБОУ «ВОШ №9». Максимальную оценку в 39 баллов за наполнение информацией сайтов получили такие ДОУ и УДО как: МБОУ ДО «ДЮЦ» и все ДОУ района.

Максимальную оценку в 15 баллов за наполнение информацией стендов получили такие ОО как: МБОУ «ССШ №1», МБОУ «БСШ №5», МБДОУ №1 и МБДОУ №8 «Иволга».

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год, но не более 600 респондентов в одной организации. Все организации полностью выполнили норму по числу респондентов.

Так выполнили норму по числу респондентов (40%): ТСШ №3, ВСШ №8, ВОШ №9, ДЮСШ, ДОУ №4, ДОУ №8.

41-51 %: ССШ №1, ССШ №2, ДОУ №3, ДОУ №1, ДЮЦ и БСШ №5.

54% и 76 % набрали соответственно НСШ №6 и ДОУ №5.

Выявление и обобщение мнений получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 1 по 25 сентября 2022 года.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу таковы: доля обратившихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации в ДОУ №5 и ДОУ № 8 составила 97%, в остальных ОО – 100%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Основная масса респондентов практически всех организаций, пользовавшихся официальным сайтом, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, доля удовлетворенных не менее 94%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности осуществления образовательной деятельности в организации. Почти все респонденты удовлетворены условиями комфортности в организациях, доля удовлетворенных не менее 91%.

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. В большинстве организаций все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности. Оценивались две группы показателей:

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);

1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Всеми условиями оборудована территория, прилегающая к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов в ДОУ №4.

В ССШ №2 и ДОУ №8 оборудовано 4 из 5 условий:

В НСШ №6 оборудовано 3 из 5 условий.

В ДОУ №1 и ТСШ №3 оборудовано 2 из 5 условий:

В БСШ №5, ССШ №1, ДОУ №3 и ДЮЦ организациях оборудовано 1 из 5 условий.

В ВСШ №8, ВОШ №9, ДЮСШ и ДОУ №5 территория не оборудована.

Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обстоит лучше (6 показателей):

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

Все условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обеспечены в ДОУ №4.

В ССШ №1 обеспечено 5 из 6 условий:

В НСШ №6, ТСШ №3, БСШ №5 и ССШ №2 обеспечено 4 из 6 условий:

В 6 организациях обеспечено 3 из 6 условий: ДОУ №1, ДОУ №3, ДЮЦ, ВСШ №8, ВОШ №9, ДОУ №5.

В ДОУ №8 обеспечено 2 из 6 условий.

В ДЮСШ обеспечено 1 из 6 условий.

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не менее 97%, уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не менее 90%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Почти все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, доля удовлетворенных не менее 97%.

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (доля удовлетворенных не менее 97%), довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворенных не менее 90%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворенных не менее 94%).

Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций.

ОО	Выявленный недостаток
ССШ №1, ССШ №2, ТСШ №3, БСШ №5, ДЮСШ, ДОУ №8	Недостатки не выявлены ни на сайте, ни на стенде
НСШ №6	Сайт: Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Стенд: Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг.
ВСШ №8	На сайте недостатки не выявлены. Стенд: Информация о структуре и об органах управления образовательной организации. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество

	руководителя. Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины.
ВОШ №9	Сайт: Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет". Стенд: Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг. Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
ДЮЦ	На сайте недостатки не выявлены. Стенд: Информация о месте нахождения организации. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
ДОУ №1	Сайт: Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы». Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
ДОУ №3	Сайт: Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы». Стенд: Информация о месте нахождения организации. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг.
ДОУ №4	На сайте недостатки не выявлены. Стенд: Информация о месте нахождения организации. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг.
ДОУ №5	На сайте недостатки не выявлены. Стенд: Информация о месте нахождения организации. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации. Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг. Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины.

Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий осуществления образовательной деятельности и в ходе посещения организаций.

В ДОУ №4 недостатки не выявлены

Во всех остальных ОО выявлены общие недостатки такие как:

- оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами (ССШ №1, ВСШ №8, ВОШ №9; 2 УДО; ДОУ №1, ДОУ №3, ДОУ №5);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (все 7 ОУ; 2 УДО; ДОУ №3, ДОУ №5);
- наличие сменных кресел-колясок (все ОУ кроме ССШ №2; 2 УДО; все ДОУ кроме ДОУ №4);
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (ССШ №1, ТСШ №3, БСШ №5, ВСШ №6, ВОШ №9; 2 УДО; ДОУ №1, ДОУ №3, ДОУ №5);

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика /тифлосурдопереводчика (все 7 ОУ, 2 УДО, все ДОУ кроме ДОУ №4);
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (ТСШ №3, БСШ №5, НСШ №6, ВСШ №8, ВОШ №9; 2 УДО; все ДОУ кроме ДОУ №4);
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (2 УДО; все ДОУ кроме ДОУ №4);
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (БСШ №5, ВСШ №8 и ВОШ №9; ДЮСШ; ДОУ №5);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) – возможность сопровождения работниками организации (ВСШ №8 и ВОШ №9; ДЮСШ)
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (ДЮСШ и ДОУ №8).

По вопросу 5: Утверждение сформированных на основе отчета Оператора результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района.

Выступила: Черепанова Т.Г., заместитель председателя Общественного совета по независимой оценке, качества с предложением утвердить в отношении:

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Северо-Енисейский детский сад № 1»;

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Северо-Енисейский детский сад № 3»;

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения комбинированного вида Северо-Енисейский детский сад № 4 «Жарки»;

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Северо-Енисейский детский сад № 5»;

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Северо-Енисейский детский сад-ясли № 8 «Иволга» имени Гайнутдиновой В.Б.»;

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Северо-Енисейская средняя школа № 1 им. Е.С. Белинского»;

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Северо-Енисейская средняя школа № 2»;

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Тейская средняя школа № 3»;

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Брянковская средняя школа № 5»;

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Новокаламинская средняя школа № 6»;

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Вангашская средняя школа № 8»;

муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Вельминская основная школа № 9»;

муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа»;

муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Северо-Енисейский детско-юношеский центр»

результаты независимой оценки качества условий оказания услуг с учетом информации, предоставленной Оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг указанными учреждениями.

Голосовали: «за» - 4 человека, «против» - 0 человек.

Решили: утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательных учреждений Северо-Енисейского района (приложение № 3).

По вопросу 6: Утверждение разработанных предложений по улучшению деятельности образовательных учреждений Северо-Енисейского района.

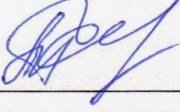
Выступила: Черепанова Т.Г., заместитель председателя Общественного совета по независимой оценке качества с предложением утвердить разработанные предложения по улучшению деятельности образовательных учреждений Северо-Енисейского района.

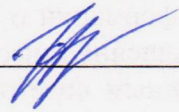
Голосовали: «за» - 4 человека, «против» - 0 человек.

Решили: утвердить разработанные предложения по улучшению деятельности образовательных учреждений Северо-Енисейского района (приложение № 4).

Повестка исчерпана. Заседание окончено.

Заместитель председателя

Общественного совета:  Т.Г. Черепанова

Секретарь Общественного совета:  Н.В. Никонова

Результаты независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями культуры Северо-Енисейского района, 2022 год

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

В 2022 году Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и образования Северо-Енисейского района проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в отношении четырех муниципальных учреждений культуры Северо-Енисейского района:

муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Северо-Енисейского района» (МБУ «ЦКС»);

муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Северо-Енисейского района» (МБУ «ЦБС»);

муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальный музей истории золотодобычи Северо-Енисейского района» (МБУ «муниципальный музей»);

муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Северо-Енисейская детская школа искусств» (далее – МБУ ДО «ДШИ»).

Оценка проведена по критериям:

открытость и доступность информации об организации культуры;

комфортность условий предоставления услуг;

доброжелательность и вежливость работников организации;

удовлетворенность условиями оказания услуг;

доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района проведен обществом с ограниченной ответственностью «Исследовательская компания Лидер» (далее – оператор). Контракт от 21.06.2022 № 139 заключен в соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 93 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

По результатам работы оператором предоставлено два аналитических отчета:

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Северо-Енисейского района Красноярского края (МБУ «ЦКС», МБУ «ЦБС», МБУ «Муниципальный музей»);

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности в МБУ ДО «ДШИ».

Оператором обеспечено:

получение данных об организации условий оказания услуг и удовлетворенности получателями качеством условий оказания услуг учреждениями культуры;

оценка и обобщение полученной информации;

выявление недостатков в работе учреждений культуры и формирование предложений по совершенствованию деятельности учреждений культуры.

Сбор и обобщение проведен по двум направлениям:

изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры (метод анализа и метод наблюдения в процессе посещения);

изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (метод опроса (анкетирование), наблюдения в процессе посещения);

Анкетирование получателей услуг проводилось в сентябре 2022 года. На официальных сайтах учреждений культуры, на официальных страницах (группах) в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», мессенджерах размещались ссылки, ведущие на страницы анкетирования.

МБУ «ЦКС», МБУ «ЦБС», МБУ «Муниципальный музей» достигли необходимого числа опрошенных.

Наименование организации	Численность респондентов
Муниципальный музей истории золотодобычи	64
Централизованная библиотечная система	80
Централизованная клубная система	83

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	10	10
Централизованная библиотечная система	10	10
Централизованная клубная система	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	13	13
Централизованная библиотечная система	13	13
Централизованная клубная система	13	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия ¹	100
Централизованная библиотечная система	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Централизованная клубная система	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	63	63
Централизованная библиотечная система	59	65
Централизованная клубная система	71	72

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью	Выполнение	
--	------------	--

информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	61	61
Централизованная библиотечная система	40	42
Централизованная клубная система	40	40

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Централизованная клубная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	64	64
Централизованная библиотечная система	71	80
Централизованная клубная система	78	83

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Централизованная библиотечная система	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Централизованная клубная система	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Централизованная библиотечная система	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	2	40
Централизованная клубная система	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	6	6
Централизованная библиотечная система	4	4
Централизованная клубная система	3	3

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	Выполнение индикатора	
--	-----------------------	--

данный вопрос		
Муниципальный музей истории золотодобычи	63	64
Централизованная библиотечная система	74	80
Централизованная клубная система	78	83

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	64	64
Централизованная библиотечная система	71	80
Централизованная клубная система	79	83

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	58	58
Централизованная библиотечная система	48	49
Централизованная клубная система	59	60

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	64	64
Централизованная библиотечная система	71	80
Централизованная клубная система	78	83

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	63	64
Централизованная библиотечная система	70	80
Централизованная клубная система	78	83

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Муниципальный музей истории золотодобычи	63	64
Централизованная библиотечная система	71	80
Централизованная клубная система	78	83

МБУ ДО «ДШИ» также достигло необходимого числа опрошенных.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Северо-Енисейская детская школа искусств	75	35	47%

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	13	13

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	39	39

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия ²	100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	21	21

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	14	14

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)	100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	35	35

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	20

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	40

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	1	1

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	35	35

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	35	35

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	14	14

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	35	35

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	35	35

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Северо-Енисейская детская школа искусств	35	35

Предложения по улучшению деятельности учреждений культуры
Северо-Енисейского района, 2022 год

Наименование учреждения	Выявленные недостатки	Предложения по устранению недостатков
Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению		
муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальный музей истории золотодобычи Северо-Енисейского района»	Отсутствует: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к учреждению, и ее помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими
муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Северо-Енисейского района»	Отсутствует: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к учреждению, и ее помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими

	по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Северо-Енисейского района»	Отсутствует: оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к учреждению, и ее помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования	Отсутствует: оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами; выделенные стоянки для	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к учреждению, и их помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие

«Северо-Енисейская детская школа искусств»	автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими
---	--	--

Результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными учреждениями
Северо-Енисейского района, 2022 год

В 2022 году Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования Северо-Енисейского района проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в отношении четырех муниципальных учреждений культуры Северо-Енисейского района:

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Северо-Енисейская средняя школа №1 им. Е.С. Белинского» (МБОУ «ССШ №1»);

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Северо-Енисейская средняя школа №2» (МБОУ «ССШ №2»);

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Тейская средняя школа №3» (МБОУ «ТСШ №3»);

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Брянковская средняя школа №5» (МБОУ «БСШ №5»);

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Новокаламинская средняя школа №6» (МБОУ «НСШ №6»);

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Вангашская средняя школа №8» (МБОУ «ВСШ №8»);

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Вельминская основная школа №9» (МБОУ «ВОШ №9»);

муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа» (МБОУ ДО ДЮСШ)

муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Северо-Енисейский детско-юношеский центр» (МБОУ ДО ДЮЦ)

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Северо-Енисейский детский сад №1» (МБДОУ №1)

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Северо-Енисейский детский сад №3» (МБДОУ №3)

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки» (МБДОУ №4)

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Северо-Енисейский детский сад №5» (МБДОУ №5)

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга» (МБДОУ №8)

Оценка проведена по критериям:

открытость и доступность информации об организации образования;

комфортность условий предоставления услуг;

доброжелательность и вежливость работников организации;

удовлетворенность условиями оказания услуг;

доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района проведен обществом с ограниченной ответственностью «Исследовательская компания Лидер» (далее – оператор). Контракт от 21.06.2022 № 139 заключен в соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 93 Федерального закона от

05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

По результатам работы оператором предоставлено аналитический отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями образования Северо-Енисейского района Красноярского края.

Оператором обеспечено:

получение данных об организации условий оказания услуг и удовлетворенности получателями качеством условий оказания услуг учреждениями образования;

оценка и обобщение полученной информации;

выявление недостатков в работе учреждений образования и формирование предложений по совершенствованию деятельности учреждений образования.

Сбор и обобщение проведен по двум направлениям:

изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стендах в помещениях учреждений образования (метод опроса и метод наблюдения в процессе посещения);

изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг (анкетирование, метод наблюдения в процессе посещения);

Анкетирование получателей услуг проводилось в октябре 2022 года. На официальных сайтах учреждений образования, на официальных страницах (группах) в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», мессенджерах размещались ссылки, ведущие на страницы анкетирования.

Название в опросе	Численность респондентов
Брянковская средняя школа №5	21
Вангашская средняя школа №8	14
Вельминская основная школа №9	11
Новокаламинская средняя школа №6	35
Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа	319
Северо-Енисейская средняя школа №1	211
Северо-Енисейская средняя школа №2	176
Северо-Енисейский детский сад №1	51
Северо-Енисейский детский сад №3	36
Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки»	29
Северо-Енисейский детский сад №5	67
Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга»	36
Северо-Енисейский детско-юношеский центр	418
Тейская средняя школа №3	71

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами. Оценка объема информации, представленной на сайте и на стенде организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 45 баллов у организаций общего образования и от 0 до 39 баллов у организаций дошкольного и дополнительного образования, где 0 - это минимальный объем информации, а 45 и 39 баллов – максимальный объем.

Рассматриваемые организации достаточно хорошо наполнили свои официальные сайты необходимой информацией.

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами

Организация	Сайт	Стенд
Брянковская средняя школа №5	45	15
Вангашская средняя школа №8	45	11
Вельминская основная школа №9	45	12
Новокаламинская средняя школа №6	45	13

Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа	36	10
Северо-Енисейская средняя школа №1	41	15
Северо-Енисейская средняя школа №2	45	12
Северо-Енисейский детский сад №1	39	15
Северо-Енисейский детский сад №3	39	13
Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки»	39	12
Северо-Енисейский детский сад №5	39	10
Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга»	39	15
Северо-Енисейский детско-юношеский центр	39	11
Тейская средняя школа №3	38	10

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Брянковская средняя школа №5	67	100
Вангашская средняя школа №8	100	100
Вельминская основная школа №9	100	100
Новокаламинская средняя школа №6	94	100
Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа	55	100
Северо-Енисейская средняя школа №1	64	100
Северо-Енисейская средняя школа №2	65	100
Северо-Енисейский детский сад №1	88	100
Северо-Енисейский детский сад №3	67	100
Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки»	100	100
Северо-Енисейский детский сад №5	87	97
Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга»	89	97
Северо-Енисейский детско-юношеский центр	76	100
Тейская средняя школа №3	66	100

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Брянковская средняя школа №5	43	100
Вангашская средняя школа №8	93	100
Вельминская основная школа №9	91	100
Новокаламинская средняя школа №6	89	97
Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа	45	100
Северо-Енисейская средняя школа №1	60	94
Северо-Енисейская средняя школа №2	63	94
Северо-Енисейский детский сад №1	59	100
Северо-Енисейский детский сад №3	50	100
Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки»	48	100
Северо-Енисейский детский сад №5	55	97
Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга»	56	100
Северо-Енисейский детско-юношеский центр	71	100
Тейская средняя школа №3	66	96

2. Комфортность условий предоставления услуг

Основная масса респондентов практически всех организаций, пользовавшиеся официальным сайтом, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, доля удовлетворенных не менее 94%.

3. Доступность услуг для инвалидов

Показатели	Удовлетворены
Брянковская средняя школа №5	100
Вангашская средняя школа №8	100
Вельминская основная школа №9	100
Новокаламинская средняя школа №6	100
Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа	100
Северо-Енисейская средняя школа №1	100
Северо-Енисейская средняя школа №2	100
Северо-Енисейский детский сад №1	100
Северо-Енисейский детский сад №3	100
Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки»	100
Северо-Енисейский детский сад №5	100
Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга»	100
Северо-Енисейский детско-юношеский центр	100
Тейская средняя школа №3	100

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

1 - обеспечено, 0 - не обеспечено

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки»	1	1	1	1	1	5
Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга»	1	1	1	0	1	4
Новокаламинская средняя школа №6	1	0	1	0	1	3
Северо-Енисейская средняя школа №2	1	0	1	1	1	4
Северо-Енисейский детский сад №1	0	1	1	0	0	2
Тейская средняя школа №3	1	0	1	0	0	2
Брянковская средняя школа №5	1	0	0	0	0	1
Северо-Енисейская средняя школа №1	0	0	1	0	0	1
Северо-Енисейский детский сад №3	0	0	1	0	0	1
Северо-Енисейский детско-юношеский центр	0	0	1	0	0	1
Вангашская средняя школа №8	0	0	0	0	0	0
Вельминская основная школа №9	0	0	0	0	0	0
Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа	0	0	0	0	0	0
Северо-Енисейский детский сад №5	0	0	0	0	0	0

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Брянковская средняя школа №5	100	90
Вангашская средняя школа №8	100	100
Вельминская основная школа №9	100	100
Новокаламинская средняя школа №6	100	100
Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа	100	100
Северо-Енисейская средняя школа №1	100	97
Северо-Енисейская средняя школа №2	100	97
Северо-Енисейский детский сад №1	100	94
Северо-Енисейский детский сад №3	100	100
Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки»	100	100
Северо-Енисейский детский сад №5	99	99
Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга»	97	100
Северо-Енисейский детско-юношеский центр	100	100
Тейская средняя школа №3	100	97

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Брянковская средняя школа №5	100	90	100
Вангашская средняя школа №8	100	100	100
Вельминская основная школа №9	100	100	100
Новокаламинская средняя школа №6	97	100	100
Северо-Енисейская детско- юношеская спортивная школа	100	100	100
Северо-Енисейская средняя школа №1	100	93	100
Северо-Енисейская средняя школа №2	99	94	99
Северо-Енисейский детский сад №1	100	100	94
Северо-Енисейский детский сад №3	100	100	100
Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки»	100	100	100
Северо-Енисейский детский сад №5	100	99	100
Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга»	97	100	100
Северо-Енисейский детско- юношеский центр	100	100	100
Тейская средняя школа №3	100	94	100

Предложения по улучшению деятельности
образовательных учреждений Северо-Енисейского района

Наименование учреждения	Выявленные недостатки	Предложения по устранению недостатков
Брянковская средняя школа №5	Недостатки не выявлены (сайт и стенды) Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика	По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию, перечисленную в разделе 5.1. отчета, в соответствии с требованиями, утвержденными постановлением правительства российской федерации от 10 июля 2013 года № 582, а также приказом министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. По критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» и «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» недостатки отсутствуют.
Вангашская средняя школа №8	Сайт Недостатки не выявлены Стенд Информация о структуре и об органах управления образовательной организации Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях,	

	руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
Вельминская основная школа №9	Сайт Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	

	(наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет" Стенд Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
Новокаламинская средняя школа №6	Сайт Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые	

	вопросы» Стенд Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
Северо-Енисейская детско-юношеская спортивная школа	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными	

	рельефно-точечным шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
Северо-Енисейская средняя школа №1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
Северо-Енисейская средняя школа №2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
Северо-Енисейский детский сад №1	Сайт Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения	

	получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
Северо-Енисейский детский сад №3	Сайт Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Стенд Информация о месте нахождения организации и ее филиалов (при наличии) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок	

	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
Северо-Енисейский детский сад №4 «Жарки»	» Сайт Недостатки не выявлены Стенд Информация о месте нахождения организации и ее филиалов (при наличии) Информация о структуре и об органах управления образовательной организации Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг,	
Северо-Енисейский детский сад №5	Стенд Информация о месте нахождения организации и ее филиалов (при наличии) Информация о структуре и об органах управления образовательной организации Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора	

	об оказании платных образовательных услуг, Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
Северо-Енисейский детский сад-ясли №8 «Иволга»	Наличие сменных кресел-колясок Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным	

	шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
Северо-Енисейский детско-юношеский центр	Сайт Недостатки не выявлены Стенд Информация о месте нахождения организации и ее филиалов (при наличии) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Дублирование надписей,	

	знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
Тейская средняя школа №3	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	