Протокол № 6

Заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательными учреждениями и учреждениями культуры образовательной деятельности

Дата: 16.11.2023 г.Шарыпово

Присутствовали:

**Председатель Общественного совета:**

Любченко Ольга Александровна.

**Члены Общественного совета:**

1. Семякина Евгения Геннадьевна;

2. Васильева Надежда Сергеевна.

**Секретарь Общественного совета:**

Белянина Ирина Николаевна.

**Приглашенные:** Гроза Светлана Николаевна, начальник Отдела культуры администрации города Шарыпово, Служивая Елена Сергеевна, ведущий специалист Отдела культуры администрации города Шарыпово, ответственное лицо за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и образовательными учреждениями в области культуры (далее – НОК).

**Повестка заседания:**

1. Рассмотрение и утверждение отчетов организации-оператора по результатам сбора и обобщения информации при проведении НОК;
2. Выработка рекомендаций по разработке планов по устранению недостатков, выявленных в результате проведения НОК.

**По первому вопросу:** «Рассмотрение и утверждение отчетов организации-оператора по результатам сбора и обобщения информации при проведении НОК»:

**СЛУШАЛИ:** Гроза С.Н., ответственное лицо за проведение независимой оценки качества, о содержании и итогах отчетов по результатам сбора и обобщения информации при проведении НОК.

**I. Организации культуры.**

По результатам проведения независимой оценки в 2023 году средний показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры города Шарыпово составляет 93,52 балла из 100 возможных. Средний балл в 2023 году по оценке оператора выше, чем в 2020 году (85,21 баллов).

Итоговая оценка.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Критерий 1 | Критерий 2 | Критерий 3 | Критерий 4 | Критерий 5 | **Итог** |
| МАУ «Городской драматический театр» | 94,04858 | 97,54601 | 58 | 98,87854 | 99,3865 | **89,57193** |
| МАУ «Центр культурного развития  г. Шарыпово» | 97,29167 | 99,84472 | 92 | 100 | 99,96894 | **97,82107** |
| МБУ «Краеведческий музей  г. Шарыпово» | 98,54167 | 97,88306 | 50,26923 | 99,59677 | 98,77016 | **89,01218** |
| МБУ «Централизованная библиотечная система  г. Шарыпово» | 98,18418 | 98,16701 | 94 | 99,4607 | 98,5947 | **97,68132** |

Основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями г. Шарыпово:

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями выявила наличие некоторых проблем в сфере оказания услуг:

- на официальном сайте и стендах внутри организаций не представлена в полном объеме общая информация об организации культуры, условиях оказания услуг в соответствии с требованиями приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599;

- недостаточно высокий уровень оснащенности организаций культуры в создании необходимых условий доступности услуг для инвалидов.

Отмечается, что получатели услуг в организациях высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

Рекомендации:

В процессе анализа и обработки полученных результатов возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями г. Шарыпово:

* актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами посетителей;
* следует уделить внимание обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
* по результатам экспертных оценок провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию независимой оценки качества условий предоставляемых услуг;
* наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий оказания услуг в организации, используя выводы экспертов по каждому критерию независимой оценки качества условий оказания услуг;
* для более объективной общественной оценки качества деятельности учреждений культуры необходима консультационная поддержка для обследуемых организаций по вопросам проведения независимой оценки качества.

**II. Организации дополнительного образования в области культуры.**

По результатам проведения независимой оценки в 2023 году средний показатель оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования в области культуры города Шарыпово составляет 88,8550 балла из 100 возможных.

Итоговая оценка.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Критерий 1 | Критерий 2 | Критерий 3 | Критерий 4 | Критерий 5 | **Итог** |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств  г. Шарыпово» | 94,07 | 98,32 | 52,24 | 99,19 | 98,86 | **88,54** |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств  п. Дубинино» | 94,45 | 99,44 | 54,00 | 99,30 | 98,67 | **89,17** |

Основные выводы по результатам независимой оценки организаций дополнительного образования в области культуры:

1. Образовательные организации дополнительного образования в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг – 88,5 и 89,2 баллов соответственно. В муниципальных бюджетных учреждениях дополнительного образования города Шарыпово созданы достаточно хорошие условия для качественного оказания услуг организациями сферы образования.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получил критерий «Доброжелательность, вежливость работников образовательных учреждений (99,2 и 99,3 баллов); «Комфортность условий предоставления услуг» (98,3 и 99,4 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,9 и 98,7 баллов).

3. Критерий «Открытость и доступность информации об организации сферы образования» в целом оценен в 94,1 и 94,2 баллов соответственно.

4. Более низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (52 и 54 баллов соответственно).

Рекомендации:

* + - 1. Провести самообследование информационных стендов, расположенных в здании образовательной организации, сайта образовательной организации и устранить на них дефицит информации о деятельности образовательной организации.
      2. Поддерживать актуальность и полноту информации об образовательной организации и ее деятельности на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальном сайте организации).

3. Обеспечить доступность услуг, оказываемых образовательной организацией для лиц с ограниченными возможностями здоровья: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках реализации государственной программы «Доступная среда» и согласно Приказу Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования».

4. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных групп населения.

5. Развивать различные направления взаимодействия потребителей образовательных услуг с образовательной организацией: взаимодействие на сайте (в т.ч. «Часто задаваемые вопросы»), взаимодействие с помощью социальных сетей, опросы, прочие мероприятия, направленные на улучшение взаимодействия с потенциальными и реальными потребителями образовательных услуг.

6. Использовать метод «одного вопроса» для регулярных мониторингов (анонимных) с целью определения удовлетворенности потребителей предоставляемыми им образовательными услугами.

7. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей официального сайта, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

8. Продолжить популяризацию сайта bus.gov.ru, обеспечив наличие на официальном сайте организации:

* корректной ссылки на карточку образовательной организации на официальном сайте bus.gov.ru, сопроводив ее приглашением оставить отзыв о качестве услуг, принять участие в оценке деятельности образовательной организации на официальном сайте bus.gov.ru;
* обеспечить наличие отчетов по реализации планов по результатам НОК с указанием о выполнении/ невыполнении их в полном объеме.

9. По результатам экспертных оценок с учетом высказанных рекомендаций провести самоанализ ограничений, препятствующих достижению 100%-ых результатов по каждому Критерию.

10. Наметить программу действий по совершенствованию и развитию условий осуществления образовательной деятельности в образовательной организации.

11. Обеспечить информирование о результатах анкетирования пользователей образовательных услуг всех работников образовательной организации. Разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов.

12. Учитывать результаты независимой оценки качества условий в управленческой деятельности, формировании программы развития образовательной организации.

**ГОЛОСОВАЛИ:** «За» - 4, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

**РЕШИЛИ:** принять отчет организации-оператора о проделанной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры города Шарыпово в 2023 году, и утвердить полученные результаты.

**По второму вопросу:** «Выработка рекомендаций по разработке планов по устранению недостатков, выявленных в результате проведения НОК»:

**СЛУШАЛИ:** Любченко О.А., Семякину Е.Г., Васильеву Н.С. о рекомендациях по устранению выявленных недостатков и улучшению качества предоставления услуг учреждениями культуры и дополнительного образования в области культуры:

* учреждениям культуры необходимо направить свои усилия на насыщение информационного поля содержательными материалами, которые отражают реальную картину предоставления услуг;
* актуализировать содержание сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте, информационными запросами получателей услуг;
* обратить внимание на организацию комфортных условий в учреждениях культуры (места ожидания, доступность питьевой воды);
* особо пристальное внимание уделить оборудованию помещений учреждений культуры и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

**РЕШИЛИ:** утвердить предлагаемые предложения по улучшению качества по улучшению деятельности организаций и качества условий оказания услуг.

**ГОЛОСОВАЛИ:** «За» - 4, «против» - 0, «воздержалось» - 0.

Председатель О.А. Любченко