

## Протокол № 2

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

гп Северо-Енисейский

«19» ноября 2019 года

Присутствовали:

Михалева  
Евгения Александровна

заместитель главы Северо-Енисейского района по социальным вопросам;

Данченко  
Анастасия Николаевна

заместитель начальника экспертно-правового отдела администрации Северо-Енисейского района;

Каминская  
Полина Алексеевна

ведущий специалист районного управления образования;

Сергеева  
Лилия Анатольевна

зам.нач – методист отдела культуры.

Члены Общественного совета  
Северо-Енисейского района:

Федотова  
Наталья Александровна

Председатель общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями северо-Енисейского района; заслуженный учитель РФ;

Королева  
Галина Варфоломеевна

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

Панкевич  
Наталья Валерьевна

домохозяйка;

Родикова Надия  
Давлетбаевна

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

Приглашены:

Феофанова Наталья Валерьевна – начальник Отдела культуры администрации Северо-Енисейского района;

Сазанова Елена Алексеевна – руководитель Управления образования администрации Северо-Енисейского района;

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

Чан-Досан Юлия Александровна методист муниципального бюджетного учреждения «Молодежный центр «АУРУМ» Северо-Енисейского района».

Повестка заседания:

1. Доклад по отчету о проведенной экспертизе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района.
2. Обсуждение доклада и выработка рекомендаций и предложений по устранению недостатков, выявленных в процессе процедуры независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района.
3. Доклад по отчету о проведенной экспертизе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования Северо-Енисейского района.
4. Обсуждение доклада и выработка рекомендаций и предложений по устранению недостатков, выявленных в процессе процедуры независимой оценки качества оказания услуг учреждениями образования Северо-Енисейского района.
5. Определение сроков для разработки и предоставления планов в Общественный совет по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями Северо-Енисейского района.
6. Утверждение предоставленных результатов по независимой оценке организациями и учреждениями Северо-Енисейского района для размещения данной информации на официальных сайтах и в системе bus.gov.

Определен секретарь заседания – Наталья Валерьевна Панкевич, домохозяйка.

**По вопросу 1: Доклад по отчету о проведенной экспертизе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района.**

Выступила: Сергеева Л.А. доложила результаты проведенной экспертизы независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района.



Краткое содержание доклада: В 2019 году в учреждениях культуры Северо-Енисейского района прошла плановая независимая оценка качества условий оказания услуг. Процедура проводилась в отношении четырех подведомственных организаций культуры. Перечень учреждений был утвержден на заседании Общественной палаты Протоколом №1 от 09 сентября 2019 года. Оценка проходила с 16 сентября 2019 года по 07 октября 2019 года. Экспертиза проводилась ООО Исследовательской компанией Лидер (далее Оператор), данный оператор был утвержден Общественной палатой Северо-Енисейского района по Протоколу от 09 сентября 2019 года. Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества организациями культуры. Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года №599.

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доброжелательность и вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов, обеспечение доступности получать услуги наравне с другими.

Оператором был проведен мониторинг официальных сайтов учреждений культуры и метод наблюдения по наполнению информационных стендов в процессе посещения организации оператором. Таким образом были выявлены частичные нарушения по наполняемости сайтов и стендов необходимой информацией в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277. На сегодняшний день в учреждениях, ведется работа по размещению полной информации в соответствии с необходимыми стандартами.

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 9 по 25 сентября 2019 года. В опросе могли принять участие получатели услуг не только головных организаций, но и их филиалов.

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, подавляющее большинство респондентов удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 97%.

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 92%.



Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, колеблется от 75% до 93%.

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Подавляющее большинство респондентов организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 92%. Уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 99%.

Почти все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

По всем показателям практически все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 91%.

При анкетировании на данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям.

Подавляющее большинство респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности не ниже 94%. Также в процессе посещения организаций Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения.

Территория организаций не полностью оборудована с учетом доступности для инвалидов.

Организации предоставляют не все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Данные нарушения необходимо устранять, по мере возможности и с учетом разумного приспособления.

**По вопросу 2: Обсуждение доклада и выработка рекомендаций и предложений по устранению недостатков, выявленных в процессе процедуры независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района.**

Выступила: Михалева Е.А. с рекомендациями привести информационные стенды и официальные сайты учреждений в соответствие Приказу Министерства культуры как можно быстрее. Данная информация должна быть на сайте, особенно данные об учредителях и руководителях.

Выступила: Королева Г.В. предложила отработать вопрос размещения информации на сайтах и стендах организаций, и проанализировать возможности предоставления полного доступа к получению услуг для инвалидов в учреждениях культуры.



Выступила: Панкевич Н.В. порекомендовала рассмотреть возможности оборудования учреждений культуры необходимыми для инвалидов атрибутами. Обеспечить кулерами с водой все подведомственные учреждения культуры.

Выступила: Федотова Н.А. дала общие рекомендации привести информационное поле отрасли культура Северо-Енисейского района в надлежащее состояние, и рассмотреть возможность получения услуг инвалидами наравне с другими.

**По вопросу 3: Доклад по отчету о проведенной экспертизе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования Северо-Енисейского района.**

Выступила: Каминская П.А. доложила о результатах проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования Северо-Енисейского района.

Краткое содержание доклада: Отчет о выполненных работах оператором ООО Исследовательской компании «Лидер» по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями Северо-Енисейского района.

1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях образовательных организаций:  
Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором.

Оценка 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 (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114).

В результате мониторинга сайтов выявлены частичные нарушения на всех сайтах во всех учреждениях образования в виде отсутствия необходимой по законодательству информации.

На сайтах организаций отсутствует та или иная информация касающаяся нормативно-правовой базы учреждения.

Стенды с информацией о деятельности присутствуют у каждой организации и соответствуют требованиям.

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 N 675н.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 1 по 28

октября 2019 года.



Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных от 94% до 97%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в сети "Интернет", подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных от 84% до 97%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, колеблется от 64% до 100%.

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг практически во всех организациях. Только в ДС№3 было отмечено отсутствие зоны отдыха (ожидания).

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.

Все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%.

Территория организаций плохо оборудована с учетом доступности для инвалидов, в большинстве организаций отсутствуют все или многие из перечисленных условий. В некоторой степени территория, прилегающая к организации, и ее помещения оборудованы в ДС№4 и ДС№8, в остальных организациях она совсем не оборудована.

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.

подавляющее большинство респондентов организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги от 84% до 94%.



В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организациям. 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.

По всем трем показателям практически все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности от 90% до 92%.

Территория, прилегающая к организациям, и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения условиями доступности для инвалидов.

В организациях не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. По мере возможности необходимо обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

#### **По вопросу 4: Обсуждение доклада и выработка рекомендаций и предложений по устранению недостатков, выявленных в процессе процедуры независимой оценки качества оказания услуг учреждениями образования Северо-Енисейского района.**

Выступила: Федотова Н.А., председатель Общественного совета района, с предложением устранить выявленные недостатки по размещению необходимой информации на сайтах образовательных учреждений Северо-Енисейского района. Было рекомендовано разработать план по устранению нарушений для увеличения возможностей инвалидам получать качественные услуги наравне с другими.

Выступила: Королева Г.В. об отсутствии и нехватке логопедов в Детских садах района. Такая же нехватка специалистов по музыкальному сопровождению в детских садах. Прозвучал вопрос о безопасности детей в садах и школах, каким образом обеспечивается это направление.

Выступила: Каминская П.А. по вопросу безопасности посещения детских садов и школ района сообщила о наличии во всех учреждениях паспортов безопасности и что на сегодняшний день рассматриваются дополнительные меры безопасности для общеобразовательных учреждений и учреждений дополнительного образования.

Выступила: Родикова Н.Д. порекомендовала привести в соответствие наполняемость официальных сайтов и проработать вопрос с парковкой для инвалидов возле Средней школы №2 и ДЮЦ, в связи с отсутствием данного условия на территории учреждений. Также было рекомендовано обеспечить инвалидам качественные условия получения услуг в организациях и обеспечить комфорт и доступность услуг на территориях организаций.

#### **По вопросу 5: Определение сроков для разработки и предоставления планов в Общественный совет по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения процедуры независимой оценки качества условий**



**оказания услуг учреждениями культуры и образования Северо-Енисейского района.**

Выступила: Федотова Н.А. об установлении срока разработки и предоставления плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района в Общественный совет. От Федотовой Н.А. поступило предложение установить срок один календарный месяц.

Голосовали: «за» - 4, «против» - 0.

Решили: установить срок предоставления плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Северо-Енисейского района в Общественный совет 19 декабря 2019 года.

Выступила: Федотова Н.А. об установлении срока разработки и предоставления плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования Северо-Енисейского района в Общественный совет.

От Федотовой Н.А. поступило предложение установить срок один календарный месяц.

Голосовали: «за» - 4, «против» - 0.

Решили: установить срок предоставления плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования Северо-Енисейского района в Общественный совет 19 декабря 2019 года.

**По вопросу 6: Утверждение предоставленных результатов по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры и образования Северо-Енисейского района для размещения данной информации на официальных сайтах и в системе bus.gov.**

Выступила: Федотова Н.А. по вопросу утверждения предоставленных результатов по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры и образования Северо-Енисейского района для размещения данной информации на официальных сайтах и в системе bus.gov.

Голосовали: «за» - 4, «против» - 0;

Решили: Утвердить предоставленные результаты по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры и образования Северо-Енисейского района для размещения данной информации на официальных сайтах и в системе bus.gov.

Повестка исчерпана. Заседание окончено.

Председатель Общественной палаты: \_\_\_\_\_  Н.А.Федотова

Секретарь заседания: \_\_\_\_\_  Н.В.Панкевич