

ПРОТОКОЛ № 2

Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными и культурными учреждениями городского округа город Фролово

от 14.08.2020

г. Фролово

Присутствовали: 5 человек

Председатель : Великанова Н.М.

Секретарь: Слугина И.Б.

Члены Общественного совета по НОКУ: Полунин Д.Д., Давыдова Т.Н., Гусько Е.А.

Приглашенные:

Лихобабина О.А., начальник Отдела по образованию, опеке и попечительству Администрации городского округа город Фролово;

Шапошникова С.А., консультант Отдела по образованию, опеке и попечительству Администрации городского округа город Фролово;

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. О результатах независимой оценки качества условий осуществления культурно-образовательной деятельности муниципальными казенными учреждениями городского округа город Фролово, проведенной в 2020 г., и утверждении рейтинга муниципальных учреждений городского округа город Фролово Волгоградской области за 2020 г.

Докладчик: Лихобабина О.А.;

2. О разработке рекомендаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления культурной и образовательной деятельности муниципальными казенными учреждениями городского округа город Фролово, на 2020-2021 годы.

Докладчик: Великанова Н.М.

По первому вопросу повестки общественного совета по НОКУ: «О результатах независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями городского округа город Фролово, проведенной в 2020 г., и утверждении рейтинга муниципальных казенных учреждений городского округа город Фролово Волгоградской области за 2020 г.»

СЛУШАЛИ: Лихобабину Ольгу Александровну, которая рассказала о проделанной оператором работе по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной и культурной деятельности муниципальными казенными учреждениями городского округа

город Фролово и о полученных в ходе исследования результатах (Приложение 1).

Членами совета по НОКУ рассмотрены и проанализированы количественные значения показателей независимой оценки качества условий, представленные в виде рейтинга (Приложение 2).

ГОЛОСОВАЛИ: за утверждение результатов независимой оценки качества условий осуществления деятельности, проведенной в отношении муниципальных казенных образовательных и культурных учреждений городского округа город Фролово в 2020 году, и рейтинга муниципальных казенных учреждений городского округа город Фролово за 2020 год:

«за» – 5

«против» – 0

«воздержались» – 0

РЕШИЛИ:

1) утвердить результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной и культурной деятельности, проведенной в отношении муниципальных казенных учреждений городского округа город Фролово Волгоградской области в 2020 г.;

2) утвердить рейтинг муниципальных казенных культурных и образовательных учреждений городского округа город Фролово Волгоградской области за 2020 год.

По второму вопросу повестки общественного совета по НОКУ: «О разработке рекомендаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий осуществления деятельности муниципальными казенными учреждениями городского округа город Фролово, на 2020-2021 годы»

СЛУШАЛИ: Давыдову Татьяну Николаевну, которая обобщила основные проблемы, выявленные оператором в ходе проведения независимой оценки качества условий, и предложила членам совета по НОКУ сформировать рекомендации для организаций по устранению выявленных недостатков.

По итогам рассмотрения и анализа соответствующих документов членами совета по НОКУ были сформированы предложения по улучшению деятельности организаций, в которых проводилась независимая оценка, для включения их в планы по устранению недостатков (Приложение 3).

ГОЛОСОВАЛИ: за утверждение предложений по улучшению деятельности организаций, в которых проводилась независимая оценка, для

включения образовательными и культурными организациями данных предложений в планы по устранению недостатков.

«за» – 5

«против» – 0

«воздержались» – 0

РЕШИЛИ:

- 1) утвердить предложения по улучшению деятельности образовательных организаций и учреждений культуры, в которых проводилась независимая оценка;
- 2) направить предложения по улучшению деятельности руководителям образовательных и культурных организаций, в которых проводилась независимая оценка в 2020 году, для включения их в планы по устранению недостатков.

Председатель Совета



Великанова Н.М.

Секретарь Совета



Слугина И.Б.

Приложение 1
к протоколу заседания
Общественного совета по
проведению независимой оценки
качества оказания услуг
муниципальными образовательными
и культурными учреждениями
городского округа город Фролово №
2 от 14 августа 2020 г.

**Результаты,
полученные в ходе проведения НОКУ в муниципальных культурных
и образовательных учреждениях городского округа город Фролово
Волгоградской области
в 2020 году**

В 2020 году независимая оценка проводилась в отношении 4 муниципальных казенных образовательных учреждений городского округа город Фролово, 2 учреждений дополнительного образования и 3 учреждений культуры, список которых был утвержден на заседании общественного совета по независимой оценке качества условий. Организацией-оператором, осуществляющей данную услугу в текущем году, выступает общество с ограниченной ответственностью «Электронный ресурсный центр» (ООО «Электронный ресурсный центр»), с которой Администрацией городского округа город Фролово заключен государственный контракт на закупку услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными казенными учреждениями городского округа город Фролово Волгоградской области в 2020 году.

В рамках исследования осуществлен мониторинг в отношении 9 муниципальных учреждений городского округа город Фролово, из которых:

- 4 дошкольных образовательных учреждений,
- 2 учреждения дополнительного образования,
- 3 культурных учреждения.

Задача исследования - сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями в 2020 г. с целью получения сведений об образовательной и культурной деятельности учреждений, а также предоставления участникам отношений в сфере образования и культуры соответствующей информации о качестве условий работы этих учреждений.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательных и культурных учреждений;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опросов следующих респондентов: обучающихся и получателей культурно - образовательных услуг муниципальных казенных учреждений городского округа город Фролово, их родителей (законных представителей).
- Независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась по 5 группам показателей, характеризующих:

1. Открытость и доступность информации об учреждении образования и культуры;

2. Комфортность условий;
 3. Доступность образовательной и культурной деятельности для инвалидов;
 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждений;
 5. Удовлетворенность условиями осуществления деятельности учреждений.
- Срок проведения исследования: апрель 2020 г. - август 2020 г.

Итоговый рейтинг. Полученные в ходе проведения НОКУ результаты показали, что качество услуг, предоставляемых муниципальными казенными учреждениями городского округа город Фролово, находится на высоком уровне. Из 5 образовательных учреждений итоговую оценку "отлично" за все 5 критериев получили 5 учреждений, набрав от 84 баллов до 88 баллов, учреждения культуры заработали «хорошо», набрав от 80 до 82 баллов.

Самый высокий балл итогового значения показателя независимой оценки качества условий деятельности набрало муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Фроловская детская школа искусств» - **88,2 баллов** из 100 возможных. На втором месте, с результатом **88,08 балла** - муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» городского округа город Фролово.

Далее: муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 «Аленушка» городского округа город Фролово - **87,33 баллов**. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад № 12 «Сказка» городского округа город Фролово - **86,45 баллов**.

Затем баллы распределены следующим образом: муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Теремок» городского округа город Фролово – **85,25 баллов**; муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 17 «Семицветик» городского округа город Фролово – **84,13 баллов**, **81, 2** - МКУК «Фроловский городской краеведческий музей», 81,15 баллов получило МКУК «Библиотечно-информационные системы», **80,26** - МБУ «ГДК».

Для того чтобы получить более полную картину по образовательным и культурным учреждениям, в которых проходила процедура оценки, необходимо рассмотреть результаты анализа каждого из 5 критериев независимой оценки качества условий деятельности.

Первый критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную и культурную деятельность». Оценивалось соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах и стендах, ее содержанию и порядку, установленному нормативными правовыми актами; наличие и функционирование на сайтах дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, а также степень удовлетворенности участников образовательных и культурных организаций открытостью, полнотой и доступностью информации.

Наивысший результат по данному критерию – **92,91 баллов** у МКДОУ «Детский сад № 8 «Аленушка» городского округа город Фролово, а также в МБУ ДО «Фроловская детская школа искусств». Затем МКДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 12 «Сказка» городского округа город Фролово городского округа город Фролово — **91,63 баллов**. Далее МКУ ДО «Центр детского творчества» городского округа город Фролово, набравшее **90,94 баллов**. Из учреждений культуры второе место занимает МБУ «Городской Дворец культуры» - **74,87 балла**. Третье место у городской библиотеки - **70,93 балла**.

Важно отметить, что по данному критерию учреждения культуры значительно отстают от образовательных.

Второй критерий «Комфортность условий осуществления образовательной и культурной деятельности». Оценивалась степень комфортности условий, в которых предоставляются услуги (наличие зоны отдыха/ожидания, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарное состояние помещений организации). Результаты независимой оценки свидетельствуют о том, что получатели образовательных и культурных услуг удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность. По данному критерию 9 учреждений получили оценку "отлично" (от 94 до 100 баллов). Наивысший результат **100 баллов** из 100 возможных у дошкольного учреждения - МКДОУ «Детский сад № 8 «Аленушка» городского округа город Фролово. Далее следуют учреждения:

- МКДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 12 «Сказка» городского округа город Фролово – **99,28 баллов**;
- МКУ ДО «Центр детского творчества» городского округа город Фролово – **99,18 баллов**;
- МКУК «Фроловский городской краеведческий музей» - 97,35 балла;
- МБУ «ГДК» - **97,11 баллов**;
- МКДОУ Детский сад № 17 «Семицветик» городского округа город Фролово – **96,78 баллов**;
- МКУК «БИЦ» - **95,92 баллов**;
- МБУ ДО «ФДШИ» - **95,82**;
- МКДОУ «Детский сад № 2 «Теремок» городского округа город Фролово – **94,93 балла**.

Третий критерий «Доступность услуг для инвалидов». Этот критерий оценивается по таким показателям, как оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в организации условий доступности; доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

По данному критерию необходимо выделить Фроловскую детскую школу искусств, которая по оценкам оператора набрала **63,29 баллов**, что почти в 2 раза больше по сравнению с другими учреждениями города.

Восемь учреждений попали в оценочный диапазон "удовлетворительно", набрав по этому критерию от 35 до 51 баллов. Наибольшее количество баллов – 51,13 – набрало МКУ ДО «Центр детского творчества» городского округа город Фролово, наименьшее количество баллов – 35,05 - МБУ «ГДК».

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» одно образовательное учреждение набрало **100 баллов** – это МКДОУ «Детский сад № 8 «Аленушка» городского округа город Фролово. Далее следуют учреждения, набравшие по **99 баллов** – это

- МКУК «БИЦ» (**99,77**);
- МКУ ДО «Центр детского творчества» городского округа город Фролово (**99,64 баллов**);
- МКУК «Фроловский городской краеведческий музей» - **99,34**;
- МКДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 12 «Сказка» городского округа город Фролово (**99,29 баллов**).

При этом оставшиеся образовательные и культурные учреждения также находятся в оценочном диапазоне "отлично" с высокими результатами - **от 96 до 98 баллов**.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все 9 учреждений получили оценку "отлично". Самый высокий балл - 100 из 100 - набрало МКДОУ «Детский сад № 8 «Аленушка» городского округа город Фролово.

Также отличные оценки получили оставшиеся 8 учреждений, набрав от 94 до 99 баллов. Хорошие результаты показали: МКУК «Фроловский городской музей» (99,64), 98,18 баллов - МКУК «БИЦ». ФДШИ была оценена на 97,34 баллов.

Основные проблемы деятельности образовательных организаций Волгоградской области по результатам НОКУ.

Проведенная независимая оценка качества образовательной и культурной деятельности муниципальных казенных образовательных учреждений городского округа город Фролово Волгоградской области, показала, что потребители услуг муниципальных казенных учреждений городского округа город Фролово Волгоградской области удовлетворены условиями оказания услуг, что и подтверждается полученными высокими результатами. Однако наряду с этим выявлены и определенные проблемы, которые образовательным учреждениям надлежит устранить в 2020-2021 гг. Среди основных проблем отмечены следующие:

1. Недостаточное оборудование организаций и прилегающей к ним территории с учётом возможности доступа инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата и других маломобильных граждан, а также условий для обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов.

2. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций и культурных учреждений.

Для устранения выявленных недостатков оператор дал следующие рекомендации:

- совершенствовать работу сайтов образовательных организаций и культурных учреждений;
- повышать комфортность условий обучения и воспитания детей с ОВЗ и инвалидов;
- активизировать взаимодействие с родительской общественностью и формировать у родителей навыки получения информации на сайте и стендах организаций;
- осуществлять мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организаций культуры и образования.

Приложение 2
к протоколу заседания Общественного
совета по проведению независимой
оценки качества оказания услуг
муниципальными образовательными и
культурными учреждениями
городского округа город Фролово № 2
от 14 августа 2020 г.

Рейтинг
муниципальных казенных образовательных организаций городского округа город Фролово

№ п/п	Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг	I критерий	II критерий	III критерий	IV критерий	V критерий
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Фроловская детская школа искусств»	88,2	1	87,62	95,82	63,29	96,93	97,34
2	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» городского округа город Фролово	88,08	2	90,94	99,18	51,13	99,64	99,49
3	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 «Аленушка» городского округа город Фролово	87,33	3	92,91	100	43,72	100	100
4	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад № 12 «Сказка » городского округа город Фролово	86,45	4	91,63	99,28	42,85	99,29	99,21
5	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Теремок» городского округа город Фролово	85,25	5	87,27	94,93	48,09	97,68	98,26
6	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 17 «Семицветик» городского округа город Фролово	84,13	6	88,78	96,78	42,06	98,49	94,52
7	Муниципальное казенное учреждение культуры «Фроловский городской краеведческий музей»	81,2	7	66,73	97,35	42,96	99,34	99,64

8	Муниципальное казённое учреждение культуры «Библиотечно - информационные системы»	81,15	8	70,93	95,92	41,36	99,77	98,18
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской Дворец культуры»	80,26	9	74,87	97,11	35,01	97,49	96,81

Приложение 3
к протоколу заседания Общественного
совета по проведению независимой
оценки качества оказания услуг
муниципальными образовательными и
культурными учреждениями
городского округа город Фролово № 2
от 14 августа 2020 г.

Предложения Общественного совета по НОКУ
по улучшению деятельности муниципальных казенных учреждений городского округа
город Фролово

По итогам рассмотрения и анализа отчета оператора о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными культурными и образовательными учреждениями городского округа город Фролово, проведенной в 2020 г., для улучшения культурно-образовательной деятельности рекомендовано:

Принять меры по обеспечению условий доступности для обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов (создание условий для увеличения доли получателей образовательных и культурных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, условий для доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими).