

ПРОТОКОЛ №2

Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций Брянской области, осуществляющих образовательную деятельность

Дата проведения: 27 марта 2019 года.

Место проведения: департамент образования и науки Брянской области.

Присутствовали члены Общественного совета:

- *Бурмин Евгений Владимирович;*
- *Голубева Анна Ивановна;*
- *Геращенко Владимир Семенович;*
- *Белова Ирина Викторовна;*
- *Белин Вячеслав Романович.*

В заседании Общественного совета участвуют:

- *Буданова Евгения Владимировна* – начальник отдела кадровой, правовой и организационной работы департамента образования и науки Брянской области;
- *Слипенок Ирина Владимировна* – ведущий консультант отдела кадровой, правовой и организационной работы департамента образования и науки Брянской области.

Повестка дня заседания:

1. Рассмотрение информации организации-оператора о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере образования в 2018 году.
2. Утверждение сводных предложений по результатам независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями в 2018 году.
3. Предложения по совершенствованию деятельности образовательных организаций.

Слушали Бурмина Е.В., председателя Общественного совета, который доложил о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг (далее НОК) образовательными организациями Брянской области в 2018 году.

В рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере образования, оператором осуществлен мониторинг в отношении 356 образовательных организаций. Из них: 289 образовательных

организаций, реализующих программы общего образования, 56 образовательных организации, реализующих программы дошкольного образования, 11 образовательных организаций, реализующих программы профессионального образования.

Решили:

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями за 2018 г. в виде сводных таблиц (прилагаются).

1.2. Утвердить сводные предложения по результатам независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями в 2018 году.

1.3. Информировать директора департамента образования и науки Брянской области Т.В.Кулешову о результатах независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями за 2018 г.

1.4. Рекомендовать директору департамента образования и науки Брянской области Т.В.Кулешовой рассмотреть вопрос о независимой оценке качества оказания услуг образовательными организациями на коллегии департамента.

1.5. Поощрить Благодарственным письмом департамента образования и науки Брянской области три образовательные организации, ставшие лучшими по результатам независимой оценки за 2018 год.

1.6. Образовательным организациям, показавшим наиболее низкие результаты независимой оценки за 2018 год разработать дорожные карты, включающие в себя мероприятия, направленные на повышение качества оказываемых образовательных услуг.

1.7. Разместить информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями за 2018 г. на сайте департамента образования и науки Брянской области.

Проголосовали: за – 7, против - 0

Председатель
Общественного совета



Е.В.Бурмин

Секретарь
Общественного совета



И.В.Белова

СВОДНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

по результатам независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями за 2018 год

1. Рекомендовать для включения в тематику административных совещаний с руководителями образовательных организаций вопрос о ведении и содержании сайтов образовательных организаций.
2. Просить организацию-оператора обобщить типовые ошибки при ведении сайта образовательной организации и передать результаты в департамент образования и науки Брянской области.
3. Рассмотреть возможность унификации сайтов образовательных организаций, подведомственных департаменту образования и науки.
4. Провести в образовательных организациях анализ возможности расширения спектра услуг в области дополнительного образования детей.
5. Поощрить руководителей образовательных учреждений, вошедших в топ-3 рейтинга.
6. Общественному совету совместно с департаментом образования подготовить информацию для учебных заведений по НОК для распространения среди родителей и представителей обучающихся.

**Итоговые значения показателей
независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Брянской области**

	Итоговый результат по условиям оказания услуг
<p align="center">Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы</p> <p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p align="center">89,7</p> <p align="center">100,0</p>
<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p align="center">91,4</p>
<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»</p>	<p align="center">93,5</p>
<p align="center">Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг</p>	

2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателя независимой оценки качества).	88,4
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ¹	80,6
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	72,7
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	80,6
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (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 социальной сферы. 	35,8
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 	48,0

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	63,1
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	48,9
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	89,1
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	91,3
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	90,7
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	90,3
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	90,1
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ²	82,8
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	88,6
	Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	87,9

² Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества полномочным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и полнотой навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)).