

Утверждаю
Заместитель Руководителя местной администрации
МО «Баунтовский эвенкийский район»
О.В. Бакуменко
« 20 » / 12 / 2018г.

ПРОТОКОЛ №2

Заседания межведомственного муниципального Общественного совета по вопросам независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и муниципального образования «Баунтовский эвенкийский район» Республики Бурятия
(далее – Общественный совет)

с. Багдарин

20.12.2018 г.

ПОВЕСТКА:

1. О результатах независимой системы оценки качества оказания услуг в сфере культуры в 2018 г.
2. О результатах независимой системы оценки качества оказания услуг в сфере образования в 2018 г.
3. Заключение Общественного совета.

Присутствовали:

Члены межведомственного муниципального Общественного совета:

1. Шагдарон Алесандра Ичигеевна – пенсионер, заслуженный работник культуры РБ;
2. Хензин Владимир Александрович – директор АНО «Забайкальский центр дистанционного образования ФГБОУ ВО «Забайкальский государственный университет»;
3. Бакуменко Раиса Федоровна – председатель районного Совета ветеранов войны и труда, работников правоохранительных органов и вооруженных сил;

Приглашенные:

1. Бакуменко Ольга Владиславовна – заместитель Руководителя местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район»;
2. Позолотина Ольга Анатольевна - начальник отдела экономического развития местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район»;
3. Бадмаева Мария Георгиевна – главный специалист МКУК «Отдела культуры» местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район»;
4. Ёлшина Т.В. – руководитель информационно-методического центра МКУ «Отдела образования» местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район»;
5. Намсараева Е.Д. – заведующая информационно-методического центра МКУ «Отдела образования» местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район»;
6. Белькова Татьяна Владимировна- Директор МБУ ДО «Багдаринская ШИ»;
7. Доржиева М.В.-директор муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детско – юношеская спортивная школа»
8. Зимина Галина Владимировна-ведущий специалист отдела экономического развития местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район»;

Исх. № 2924 27 Дек 2018

Открыла заседание Бакуменко Ольга Владиславовна – заместитель Руководителя местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район».

По первому вопросу слушали Бадмаеву Марию Георгиевну – главного специалиста МКУК «Отдела культуры» местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район».

В 2018 году по отрасли «Культура» прошла независимую оценку качества оказания услуг МБУ ДО "Багдаринская Школа Искусств"

Предмет исследования: Качество условий образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273.

Результаты независимой оценки качества условия образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности были получены следующие результаты:

-Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», составляет 80,8 б.1

в том числе по показателям:

- Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - 48 б.

- Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - 90 б.

- 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) - 98,5 б.

- Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», составляет 48,5 б.2

в том числе по показателям:

- 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 показателей независимой оценки качества) - 0 б.

- Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 97 б.

- Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов», составляет 0 б.

в том числе по показателям:

1 по итогам мониторинга официальных сайтов ОО в период с 1 по 31 сентября 2018 г.

2 по итогам мониторинга официальных сайтов ОО в период с 1 по 31 сентября 2018 г.

- Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - 0 б.

- Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими- 0 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) - 0 б.

- Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», составляет - 99,4 б.

в том числе по показателям:

- 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) - 98,5 б.

- 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) - 100 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 100 б.

- Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет - 99,7 б.

в том числе по показателям:

- 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) - 100 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 98,5 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 100 б.

- Выводные положения

Расчет итогового значения показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_{mn} / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_{mn} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации

и составляет 65,7 б.

- Рекомендации для ОО:

- Вести работу по своевременному обновлению содержания и порядка (формы) информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в соответствии с установленными нормативными правовыми актами.

- Продолжать поддерживать функционирование дистанционных способов связи и взаимодействия с получателями услуг.

- Начать работу по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления услуг потребителю.

- Начать работу по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

- Начать работу по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По второму вопросу слушали Намсараеву Е.Д. – заведующую информационно-методического центра МКУ «Отдела образования» местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район».

В 2018 году по отрасли «Образование» прошли независимую оценку качества оказания услуг следующие организации:

МБУ ДО "ЦЕНТР ДО ДЕТЕЙ И ЭВЕНКИЙСКИХ НАРОДНЫХ РЕМЕСЕЛ"

Предмет исследования: Качество условий образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273.

Результаты независимой оценки качества условия образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности были получены следующие результаты:

- Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», составляет 89,9 б.1

в том числе по показателям:

- Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - 80 б.

- Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - 90 б.

- 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) - 97,1 б.

- Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», составляет 49,1 б.2

в том числе по показателям:

- 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 показателей независимой оценки качества) - 0 б.

- Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 98,2 б.

- Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов», составляет 7,5 б.

в том числе по показателям:

1 по итогам мониторинга официальных сайтов ОО в период с 1 по 31 сентября 2018 г.

2 по итогам мониторинга официальных сайтов ОО в период с 1 по 31 сентября 2018 г.

- Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - 0 б.

- Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - 0 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) - 25 б.

- Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», составляет - 100 б.

в том числе по показателям:

- 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) - 100 б.

- 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) - 100 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 100 б.

- Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет - 99,8 б.

в том числе по показателям:

- 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) - 100 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 100 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 99,6 б.

- Выводные положения

Расчет итогового значения показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_{mn} / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_{mn} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации

и составляет 69,3 б.

- Рекомендации для ОО:

- Продолжать своевременно обновлять содержание и порядок (форму) информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в соответствии с установленными нормативными правовыми актами.

- Продолжать поддерживать функционирование дистанционных способов связи и взаимодействия с получателями услуг.

- Начать работу по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления услуг потребителю.

- Начать работу по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

- Начать работу по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

МБУ ДО "ДЮСШ" Баунтовского эвенкийского района

Предмет исследования: Качество условий образовательной деятельности организации на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273.

Результаты независимой оценки качества условия образовательной деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий оказания образовательной деятельности были получены следующие результаты:

- Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», составляет 85 б.5

в том числе по показателям:

- Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - 60 б.

- Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование - 90 б.

- 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) - 100 б.

- Итоговое значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», составляет 98,2 б.6

в том числе по показателям:

- 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 показателей независимой оценки качества) - 100 б.

- Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 96,5 б.

- Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов», составляет 14 б.

в том числе по показателям:

5 по итогам мониторинга официальных сайтов ОО в период с 1 по 31 сентября 2018 г.

6 по итогам мониторинга официальных сайтов ОО в период с 1 по 31 сентября 2018 г.

- Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов - 20 б.

- Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими - 20 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) - 0 б.

- Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», составляет - 100 б.

в том числе по показателям:

- 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) - 100 б.

- 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) - 100 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 100 б.

- Интегральное значение показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составляет - 99,6 б.

в том числе по показателям:

- 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) - 98,8 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 100 б.

- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) - 100 б.

- Выводные положения

Расчет итогового значения показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_{mn} / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;
 K_{mp} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации

и составляет 79,4 б.

- Рекомендации для ОО:

- Актуализировать и продолжать своевременно обновлять содержание и порядок (форму) информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в соответствии с установленными нормативными правовыми актами.

- Продолжать поддерживать функционирование дистанционных способов связи и взаимодействия с получателями услуг.

- Поддерживать в образовательной организации надлежащий уровень комфортных условий для потребителей услуг.

- Начать работу по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

- Начать работу по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В ходе обсуждения

Во избежание нарушений, было предложено предусмотреть заложение в бюджет денежных средств на проведение мероприятий по доступной среде в 2019 году (строительство пандусов).

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ РЕШИЛ:

1. Информацию о результатах независимой системы оценки качества оказания услуг в сфере культуры и образования в 2017 г. принять к сведению.

2. Протокол решения межведомственного муниципального Общественного Совета разместить на сайте МО «Баунтовский эвенкийский район» в сети Интернет.

3. Протокол решения межведомственного муниципального Общественного Совета разместить на сайте отдела культуры местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район» в сети Интернет.

4. Протокол решения межведомственного муниципального Общественного Совета, а также ссылки по результатам независимой оценки качества оказания услуг разместить на сайте отдела образования местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район» в сети Интернет.

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;
 K_{mn} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации

и составляет 79,4 б.

- Рекомендации для ОО:

- Актуализировать и продолжать своевременно обновлять содержание и порядок (форму) информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в соответствии с установленными нормативными правовыми актами.

- Продолжать поддерживать функционирование дистанционных способов связи и взаимодействия с получателями услуг.

- Поддерживать в образовательной организации надлежащий уровень комфортных условий для потребителей услуг.

- Начать работу по оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

- Начать работу по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих первичный контакт с потребителями услуг.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги с потребителями услуг.

- Совершенствовать и поддерживать на высоком уровне доброжелательность и вежливость работников, обеспечивающих контакт с потребителями услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В ходе обсуждения

Во избежание нарушений, было предложено предусмотреть заложение в бюджет денежных средств на проведение мероприятий по доступной среде в 2019 году (строительство пандусов).

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ РЕШИЛ:

1. Информацию о результатах независимой системы оценки качества оказания услуг в сфере культуры и образования в 2017 г. принять к сведению.

2. Протокол решения межведомственного муниципального Общественного Совета разместить на сайте МО «Баунтовский эвенкийский район» в сети Интернет.

3. Протокол решения межведомственного муниципального Общественного Совета разместить на сайте отдела культуры местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район» в сети Интернет.

4. Протокол решения межведомственного муниципального Общественного Совета, а также ссылки по результатам независимой оценки качества оказания услуг разместить на сайте отдела образования местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район» в сети Интернет.

5. Отделу образования, отделу культуры местной администрации МО «Баунтовский эвенкийский район»: представить отчеты по проведению работ, согласно утвержденным планам мероприятий по улучшению качества работы до 01.10.2019 года.