Протокол № 3

Заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования «Онгудайский район».

«29» ноября 2022 г. с. Онгудай

Повестка дня

№п/п	Наименование вопросов
1	**О результатах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, муниципальными учреждениями в 2022 году** *Докладчик: Кохоева Лидия Яковлевна председатель Общественного совета*
2	**Об утверждении предложений по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями** *Докладчик:* – Кохоева Лидия Яковлевна *председатель Общественного совета*

Присутствовали:

1. Кохоева Лидия Яковлевна – председатель Общественного совета, Ветеран педагогического труда.
2. Шипунова Ирина Геннадьевна – зам.председателя, председатель общественной организации «Источник добра».
3. Бардина Вера Янгиновна - секретарь Общественного совета, Ветеран педагогического труда, член Совета ветеранов.
4. Кыдыева Анжелика Юрьевна – пенсионер, Ветеран труда.
5. Петенева Лилия Александровна – пенсионер, Ветеран педагогического труда.

Рассмотрев и обсудив результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования «Онгудайский район Общественный совет **решил:**

1. Информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования «Онгудайский район в МАДОО детский сад «Карлагаш», МБОУ «Нижне-Талдинская сош»,», МБОУ «Теньгинская сош», МБОУ «Еловская сош им. Э.Палкина» и МБУ "Центр культуры Онгудайского района" принять к сведению.

2. Утвердить результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в четырех учреждениях образования и одном учреждении сферы культуры (Приложение 1).
3. Утвердить Предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями образования, по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2022 году (Приложение 2).
4. Разместить результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, муниципальными учреждениями в 2022 году на официальном сайте www.bus.gov.ru
5. Всем учреждениям, прошедшим НОК, проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях учреждениях образования.

Председатель: Кохоева Л.Я.

Секретарь: Бардина В.Я.

Приложение к протоколу №1

Результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в муниципальных учреждениях образования и культуры

№ п/п	Образовательная организация	Сумма баллов (из 500 возможных)	% удовлетворенности
1.	МАДОО детский сад «Карлагаш»	370,5	74,1%
2.	МБОУ «Нижне-Талдинская сош»	406,8	81,4%
4.	МБОУ «Теньгинская сош»	460,1	92%
5.	МБОУ «Еловская сош им. Э.Палкина»	450.1	90%
6.	МБУ "Центр культуры Онгудайского района"	433,1	86,6%

Приложение к протоколу № 2

Предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями образования, по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2022 году

№ п/п	Образовательная организация	Предложения по улучшению условий осуществления образовательной деятельности
1.	МАДОО детский сад «Карлагаш»	**I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели** 1. Проанализировать работу сайта (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов. 2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта. 3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц

		информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах: **II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта** 1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации. 2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения: наличие поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 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 (тифлосурдопереводчика). 3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг. **III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами** 1. Разработать стандарт получения информации по телефону. 2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм. IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.
2.	МБОУ «Нижне-	**I. Рекомендации по улучшению качества**

	Талдинская сош»	**информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели** 1. Проанализировать работу сайта (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов. 2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта. 3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах **II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта** 1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации. 2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения: наличие поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 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 (тифлосурдопереводчика). 3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг. **III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами** 1. Разработать стандарт получения информации по телефону. 2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм. **IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.** Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.
3.	МБОУ «Теньгинская сош»	**I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели** 1. Проанализировать работу сайта (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов. 2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта. 3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. **II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта** 1. Проанализировать полученные результаты

		независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации. 2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения: наличие поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 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 (тифлосурдопереводчика). 3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг. **III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами** 1. Разработать стандарт получения информации по телефону. 2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм. **IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.** Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.
4.	МБОУ «Еловская	**I. Рекомендации по улучшению качества**

	сош им. Э.Палкина»	**информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели** 1. Проанализировать работу сайта (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов. 2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта. 3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах: **II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта** 1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании образовательной организации. 2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения: наличие поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 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 (тифлосурдопереводчика). 3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг. **III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами** 1. Разработать стандарт получения информации по телефону. 2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм. **IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.** Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.
5.	в МБУ «Центр культуры Онгудайского района»	**I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели** 1. Продолжить работу официального сайта организации и обеспечить пополнение и актуализацию информации на сайте на постоянной основе. 2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта. 3. Осуществлять анализ внутренней информационной среды учреждения в соответствии с установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. **II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта** 1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по поддержанию условий комфорта на территории и в

		здании организации. 2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения. наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов; 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 (тифлосурдопереводчика). 3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг. 4. Обеспечивать размещение работников и получателей культурно–досуговых услуг в условиях в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. Здания учреждений культуры должны быть оборудованы системами противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.). Учреждение культуры должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающем надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. 5. Также необходимо отметить, что на удовлетворенность населения качеством и доступностью деятельности учреждений культуры является условия доступа в учреждения культуры. Организация культурно–досуговых услуг должна обеспечивать ценовую доступность и возможность посещения всеми желающими.

		III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг и интерактивных форм работы с клиентами 1. Обеспечить полный охват всего персонала (каждый сотрудник должен повышать квалификацию по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет); дифференцированный подход к разным категориям персонала (использование различных форм повышения квалификации в зависимости от образования, стажа работы, занимаемой должности); непрерывность процесса (повышение квалификации должно проходить на постоянной основе); системность и последовательность мер по повышению квалификации персонала (наличие долгосрочного и оперативного планирования данной деятельности). 2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм. **IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.** Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Приложение № 1
к распоряжению Первого заместителя
Главы района (аймака)
№ ___от «____» ноября 2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования «Онгудайский район»

I. Общие положения

1.1 Настоящее Положение Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования «Онгудайский район» (далее - Общественный совет) определяет компетенцию, порядок деятельности, формирования состава Общественного совета.

1.2 Общественный совет является постоянно действующим консультативно-совещательным органом по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры на территории муниципального образования «Онгудайский район» (далее по тексту – муниципальный район), функционирующим на общественных началах.

1.3 Общественный совет обеспечивает взаимодействие общественных объединений и иных некоммерческих организаций с администрацией муниципального образования «Онгудайский район» по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - независимая оценка качества).

1.4 В своей деятельности Общественный совет руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными

Приложение №1
к распоряжению первого зам главы района (Айтмакова)
от «____» 2022г.

~~УТВЕРЖДЕНО~~
~~распоряжением Администрации~~
~~муниципального образования~~
~~«Онгудайский район»~~
от «____» ноября 2022г. №____

ПОЛОЖЕНИЕ
об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования «Онгудайский район»

I. Общие положения

1.1 Настоящее Положение Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования «Онгудайский район» (далее - Общественный совет) определяет компетенцию, порядок деятельности, формирования состава Общественного совета.

1.2 Общественный совет является постоянно действующим консультативно-совещательным органом по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры на территории муниципального образования «Онгудайский район» (далее по тексту – муниципальный район), функционирующим на общественных началах.

1.3 Общественный совет обеспечивает взаимодействие общественных объединений и иных некоммерческих организаций с администрацией муниципального образования «Онгудайский район» по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее - независимая оценка качества).

1.4 В своей деятельности Общественный совет руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными