

Протокол
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий осуществления образовательной деятельности
муниципальными общеобразовательными организациями
№ 4 от «09» октября 2023 года

Председатель:

- Смирнова Юлия Игоревна - заместитель директора МУ МБУ БСЦ «Тэффи».

Секретарь:

– Лукина Ольга Петровна, председатель Тихвинского городского совета женщин.

Присутствовали:

– Микушева Людмила Константиновна, представитель общественности города Тихвина.

– Лукина Ольга Петровна, председатель Тихвинского городского совета женщин.

- Бугаев Владимир Георгиевич, председатель Совета общественной организации ветеранов войны и труда муниципального образования Тихвинский муниципальный район Ленинградской области.

- Быстров Антон Александрович - исполнительный секретарь Тихвинского местного отделения Всероссийской политической партии «Единая Россия».

Приглашены:

Иванова Ольга Владимировна, заместитель председателя комитета по образованию администрации Тихвинского района.

Повестка дня

1. Информирование о заключении договора с оператором ООО Маркетинговое агентство «Медиа-полюс»

2. Предоставление результатов проведения независимой оценки качества образования (далее – НОКО) в образовательных учреждениях Тихвинского района оператором–организацией ООО «Маркетинговое агентство «Медиа-полюс».

3. Устранение замечаний, выявленных в результате проведения НОКО. Направление в комитет по образованию Тихвинского района рекомендаций по устранению замечаний.

Ход заседания

По первому вопросу слушали Иванову Ольгу Владимировну, заместителя председателя комитета по образованию администрации Тихвинского района. Ольга Владимировна проинформировала Общественный совет, что с оператором ООО Маркетинговое агентство «Медиа-полюс» был заключен Договор №01-05/23 от 02 июня 2023 года. Заказчик – комитет по образованию администрации Тихвинского района. Предмет договора – оказание услуг по сбору, обобщению и экспертному анализу информации о качестве условий оказания услуг образовательными

учреждениями тихвинского района. Срок оказания услуг с 03.06 по 30.10.2023 года.

В соответствии с Договором организация-оператор своевременно представило:

- аналитический отчет по результатам выполнения работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями Тихвинского района Ленинградской области, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам;

- электронные массивы данных по 5 критериям (открытость и доступность информации, комфортность условий, доступность услуг для инвалидов, доброзелательность работников организаций, удовлетворённость условиями).

Решение:

Признать работу комитета по образованию удовлетворительной

Голосование: за – 5, против – нет, воздержались - нет.

По второму вопросу слушали Иванову Ольгу Владимировну, заместителя председателя комитета по образованию администрации Тихвинского района. Ольга Владимировна проинформировала Общественный совет о том, что в рамках проведенной работы ООО «Маркетинговое агентство «Медиа-полус» были изучены официальные сайты и информация на стендах в помещениях 21 образовательного учреждения, проведен онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с техническим заданием к Договору №01-05/23 от 02 июня 2023 года. Оператором были представлены результаты проведенной оценки в разрезе отдельных критериев и учреждений.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что все исследуемые учреждения имеют собственный сайт, причём у большинства организаций исполнены все предъявляемые требования к размещаемой на нём информации. У двух учреждений не выполнен один показатель: МДОУ «Детский сад Чайка» (нет информации об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий) и МОУДО «Школа искусств кино и телевидения «Лантан» (нет документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)).

Отметим, что 20 исследованных организаций полностью исполнили все требования к информации на досках объявлений. Не исполнен один показатель только у МДОУ «Детский сад Чайка» (нет информации об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий).

Семнадцать организаций из двадцати одной исследованной имеют на сайте все предусмотренные каналы обратной связи. На сайтах МОУ СОШ №1, МОУ «Лицей №7, МОУ «Пашозерская ООШ», МОУ ДООЦ «Огонек» отсутствует раздел «вопрос-ответ».

В большинстве случаев пользователи услугами высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах и информационных стендах внутри помещений. Уровень удовлетворённости пользователей данным показателем колеблется от 81% до 100%, при среднем показателе в 94%. Наибольший уровень удовлетворённости (100%) отмечен среди пользователей услугами двух образовательных учреждений: МОУ «Пашозерская ООШ» и МДОУ «Д/с Чайка».

Полностью исполнены все показатели пункта 2.1. («Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» в соответствии с Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г) у 16 организаций. У МОУ СОШ №1, МОУ «СОШ №6», МОУ «Пашозерская ООШ», МДОУ «Д/с Улыбка», МДОУ «Д/с Солнышко» отсутствует парковка, либо автобусная остановка рядом с учреждением.

Большинство учреждений получили достаточно высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Самый высокий показатель (100%) отмечен только среди пользователей услугами МОУ «Пашозерская ООШ» (самое маленькое образовательное учреждение). Невысокие оценки у ряда организаций получил критерий «Доступность услуг для инвалидов». Выполнен только один показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» у 4 организаций из 21, подлежащих оценке. Не выполнил ни одного показателя только МДОУ «Д/с Радуга». Остальные 16 организаций выполнили 2 и более показателя, причём все требования выполнены только у МОУ «СОШ №5».

У 17 организаций входная группа оборудована пандусом или подъёмной платформой, либо отсутствует крыльцо с какими-либо перепадами высот. Таким образом, посещение зданий для маломобильной категории граждан не имеет препятствий.

Имеют специальные парковочные места для инвалидов (либо документальное подтверждение невозможности организации таких мест) всего 3 организации, а сменные кресла-каталки – 2. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения предусмотрены в 4 организациях. Адаптированные поручни либо расширенные дверные проёмы обнаружены в 19 учреждениях.

Три и менее требований п. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнено у 6 организаций. Пять и более требований данного пункта выполнены у 8 учреждений: МОУ «Средняя

общеобразовательная школа №1 им. Героя Советского Союза Н.П. Фёдорова», МОУ «Гимназия №2», МОУ «СОШ №5», МОУ «Лицей №7», МДОУ «Д/с Россияночка», МДОУ «Д/с Улыбка», МДОУ «Д/с Чайка», МДОУ «Д/с Рябинка».

Отмечено, что невысокие оценки пользователей, имеющих инвалидность, или тех, кто сопровождает инвалидов, в некоторых учреждениях отражают сложности, которые испытывают инвалиды при получении услуг. Отметим, что менее 50% за показатель удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получили 5 организаций. Наименьший показатель по этому параметру имеет МОУ «Борская ООШ» (17%).

Все организации имеют положительные оценки за критерии: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

Отметим, что уровень удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт, у всех учреждений составил более 80%.

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию и доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия во всех исследованных учреждениях составила более 80%. Всего собрано анкет: 5 726 шт.

У одного учреждения доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составила менее 80% - МОУ «СОШ №4» (68%).

Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации, менее 80% отмечена только у МОУ «Горская ООШ».

Наименьшая доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, отмечена среди получателей услуг МОУ «СОШ №4» (78%).

С учётом вышеизложенного, оператор отметил необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории образовательных учреждений Тихвинского района Ленинградской области. Как показало проведённое исследование, только в одном из 21 исследованных образовательных учреждений за пункт «Доступность услуг для инвалидов» не получено более 80 баллов. Необходимо, в первую очередь, обустроить специально оборудованные санузлы, разместить на территории учреждений запасные кресла-каталки и предусмотреть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Также, в подавляющем числе случаев, необходима организация хотя бы одного парковочного места для инвалидов (или места для посадки/высадки инвалидов) перед входом.

Необходимо обратить внимание, что в некоторых учреждениях требуется проведение встреч администрации с получателями услуг для определения причин «неудовлетворённости» и более детального планирования по устранению конкретных недочётов.

Решение:

1. Утвердить результаты, полученные от оператора ООО «Маркетинговое агентство «Медиа-полюс» в ходе проведения НОКО

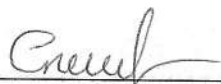
Голосование: за – 5, против – нет, воздержались - нет.

По третьему вопросу слушали Смирнову Юлию Игоревну, председателя общественного совета. Юлия Игоревна рекомендовала комитету по образованию обобщить информацию и проинформировать участников НОКО о результатах проведенного исследования. Разместить полученные данные на официальном сайте комитета по образованию, образовательных учреждений и сайте bas.gov.ru. Руководителям образовательных учреждений разработать план по устранению выявленных недостатков и разместить планы на официальных сайтах учреждений и сайте bas.gov.ru.


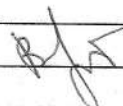
Решение:

1. Комитету по образованию администрации Тихвинского района принять рекомендации к сведению.

Голосование: за – 5, против – нет, воздержались - нет.

Председатель  Ю.И.Смирнова
(подпись) (ФИО)

Секретарь _____ О.П. Лукина
(подпись) (ФИО)

Члены:  Л.К. Микушева
 В.Г. Бугаев
_____ А.А. Быстров