

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЗЕИ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРОТОКОЛ

рабочего совещания по исполнению Федерального закона 256-ФЗ от
21.07.2016 при исполняющем обязанности главы администрации города Зеи
А.Н. Владимирове

г. Зея

29.12.2016
09-00

№ 2

Присутствовали:

Начальник ОКАД
Председатель Общественного совета
Заместитель председателя
Начальник отдела НОК

А.Н. Носов
Н.М. Галчева
Д.П. Ефименко
О.А. Политыко

Повестка дня:

«Об утверждении итогов по проведению независимой оценки качества
работы муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги в
сфере культуры и образования администрации города Зеи» в 2016 году

СЛУШАЛИ:

О.А. Политыко озвучила повестку совещания. В целях реализации Федерального закона от 21.07.2016 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» органы местного самоуправления утверждают итоги по проведению независимой оценки качества работы муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и образования администрации города Зеи».

По итогам анкетирования выявлено:

Общеобразовательные учреждения (рейтинг):

1) муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1, далее (МОАУ СОШ № 1) – 133,44, удовлетворенность качеством оказания услуг – 98,21%;

2) муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5, далее (МОБУ СОШ № 5) – 130,13, удовлетворенность качеством оказания услуг- 91%;

3) муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Лицей, далее (МОБУ Лицей) -128,9, удовлетворенность качеством оказания услуг- 100%;

4) муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Центр образования, далее (МОБУ ЦО) – 121,67, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%;

5) муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4, далее (МОБУ СОШ № 4) - 120,14, удовлетворенность качеством оказания услуг- 100%.

Дошкольные образовательные учреждения (рейтинг):

1) муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 19 общеразвивающего вида, далее (МДОБУ д/с № 19) – 127,48, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%;

2) муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 3 общеразвивающего вида города Зеи, далее (МДОАУ д/с № 3 общеразвивающего вида г. Зеи) – 126,63, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%;

3) муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 12 общеразвивающего вида, далее (МДОАУ д/с № 12 г. Зеи) – 120,34, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%;

4) муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение Центр развития ребенка – детский сад № 14 города Зеи, далее (МДОАУ ЦРР –д/с № 14 – 120, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%;

5) муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 11, далее (МДОБУ д/с № 11) – 118,70, удовлетворенность качеством оказания услуг – 90%

6) муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 4 комбинированного вида, далее (МДОБУ д/с № 4 комбинированного вида) – 116,83, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%;

7) муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 15, далее (МДОАУ д/с № 15) – 115,32, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%;

Учреждения дополнительного образования (рейтинг):

8) Муниципальная бюджетная организация дополнительного образования Дом детского творчества «Ровесник», далее (МБО ДО ДДТ «Ровесник») – 116,74, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%.

9) Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Дополнительного образования Детско-юношеская спортивная школа № 2 города Зеи, далее (МБО ДО ДЮСШ № 2 г. Зеи) – 105,74, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%.

По итогам анкетирования **интегрального значения по совокупности общих критериев в части показателей**, характеризующих общие критерии (родителей обучающихся) и организации оператора выявлено:

Общеобразовательные учреждения

1) муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4, далее (МОБУ СОШ № 4) – **142,69**

2) муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1, далее (МОАУ СОШ № 1) – **137,91**

3) муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение средняя общеобразовательная школа № 5, далее (МОБУ СОШ № 5) – **136,54**

4) муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Лицей, далее (МОБУ Лицей) -**135,09**

5) муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Центр образования, далее (МОБУ ЦО) – **132,03**

Дошкольные образовательные учреждения:

1) муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 19 общеразвивающего вида, далее (МДОБУ д/с № 19) – **132,57;**

2) муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 3 общеразвивающего вида города Зеи, далее (МДОАУ д/с № 3 общеразвивающего вида г. Зеи) – **131,96;**

3) муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 4 комбинированного вида, далее (МДОБУ д/с № 4 комбинированного вида) – **129,66;**

4) муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение Центр развития ребенка – детский сад № 14 города Зеи, далее (МДОАУ ЦРР –д/с № 14 – **126,55;**

5) муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 11, далее (МДОБУ д/с № 11) – **118,70;**

б) муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 12 общеразвивающего вида, далее (МДОАУ д/с № 12 г. Зеи) – **120,34**, удовлетворенность качеством оказания услуг – 100%;

7) муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 15, далее (МДОАУ д/с № 15) – **117,46**;

Учреждения дополнительного образования:

Муниципальная бюджетная организация дополнительного образования Дом детского творчества «Ровесник», далее (МБО ДО ДДТ «Ровесник») – **123,98**;

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Дополнительного образования Детско-юношеская спортивная школа № 2 города Зеи, далее (МБО ДО ДЮСШ № 2 г. Зеи) – **109,81**.

Проанализировав результаты независимой оценки качества образования в образовательных организациях, члены Общественного совета пришли к выводам, что в образовательных организациях города Зеи не достаточно высокими остаются результаты по:

Показатель № 1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте:

критерий 1.3 доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте:

- доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организаций в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организаций;

критерий 1.4 доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)

-доступности сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг(по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации.

Показатель № 2 Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:

критерий 2.2. условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся

- доступности информации на официальном сайте организации, о наличии необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся;

критерий 2.7. наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

- доступность информации на официальном сайте организации, о наличии условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

По второму вопросу слушали заместителя председателя Общественного совета Ефименко Д.П., который озвучил предложения по улучшению качества работы организаций.

РЕШИЛИ:

Руководителям образовательных организаций города Зеи:

1. Обеспечить наличие раздела на официальном сайте организации «Электронной приемной, «Форума», «Приемной руководителя» и т.д.;
2. Обеспечить создание на официальном сайте ОО раздела «О ходе рассмотрения обращений»;
3. Обеспечить создание специального раздела на официальном сайте «Организация питания обучающихся»;
4. Обеспечить создание на сайтах ОО информации о работе с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ за 2016 год**

| № п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки | Баллы | |
|-------|---|---|--------------------------|--|-----------------|-------|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 24) | | | | 30,04/ 23,49 | 97.9% |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 | |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 7 | |
| 1.3 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. | от 0 до 5 баллов | музеи | изучение мнения | 4,94 | |

| | | | | | | |
|-----|--|------------------|---------------------------------|--|-------|---------|
| | Виртуальные экскурсии по организации культуры | | | й услуг | | |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | театры | изучение мнения получателей услуг | 0 | |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 6,55 | |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47) минус 9 (театр) =38 баллов | | | | 27,48 | 72,32 % |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 4,74 | |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 3,52 | |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 | |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | музеи, театры | изучение мнения получателей услуг | 5,34 | |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате | от 0 до 9 баллов | библиотек и | изучение мнения получателей | 7,72 | |

| | | | | | | |
|-----|--|------------------|--------------------------|--|-------|-------|
| | нужной книги, возможность отложить книгу) | | | й услуг | | |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 4,68 | |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 0 | |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 0 | |
| 2.9 | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | от 0 до 9 баллов | театры | изучение мнения получателей услуг | 0 | |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21) | | | | 13,08 | 62.3% |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 6,28 | |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | театры, музеи | изучение мнения получателей услуг | 6,8 | |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотек и | изучение мнения получателей услуг | 0 | |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14) | | | | 12,92 | 92.3% |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | изучение мнения получателей услуг | 6,42 | |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 6,5 | |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25) | | | | 44,38 | 96.5% |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в | от 0 до 5 баллов | все организац | изучение мнения | 4,76 | |

| | | | | | | |
|-----|--|-------------------|-------------------------------------|--|------|--|
| | целом | | ии культуры, за исключением театров | получателе й услуг | | |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | все организации культуры | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5,8 | |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг | 3,65 | |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | музеи | изучение мнения получателей услуг | 1,9 | |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотек и | изучение мнения получателей услуг | 9,69 | |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 8,75 | |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 9,83 | |

РЕШИЛИ:

1. Рекомендовать руководителям учреждений культуры и искусства разместить на сайтах учреждений дополнительную информацию в части ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, предоставляемые учреждениями культуры, услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (п.2.2 показателей. Характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, приказ министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. N 2515).

2. Рекомендовать руководителям учреждений культуры и искусства рассмотреть возможность установки электронных устройств с целью использования электронных сервисов, для посетителей (в том числе и с помощью мобильных устройств).

3. Руководителю муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей г. Зеи» обратить внимание на снижение показателей:

4. – «Наличие дополнительных услуг в учреждении», 3 квартал – 6,8 баллов, 4 квартал – 3,88 балла;

- «Удобство графика работы учреждения» 3 квартал – 6,7 балла, 4 квартал 4,44 балла и принять меры к изменению графика работы учреждения более удобного для посетителей;

- «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения» 3 квартал – 6,1 балла, 4 квартал – 4,39 балла.

Исполняющий обязанности
главы администрации



А.Н. Владимиров