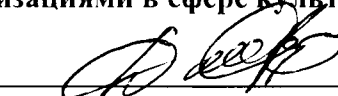


**УТВЕРЖДАЮ:**

**Председатель Общественного совета при администрации городского округа «город Избербаш» по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и образования городского округа «город Избербаш»**

 С. М. Даитбеков

**ПРОТОКОЛ № 2 от 19 февраля 2019 г.**

**заседания Общественного совета**

**по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг сфере образования и культуры на территории городского округа «город Избербаш»**

**Присутствовали:**

Председатель Общественного совета – С.М. Даитбеков

Члены Общественного совета – Абусалимов А.А., Нурмагомедов И.С., Ибрагимов М.А., Ибрагимов А.М.

**Повестка дня:**

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями городского округа «город Избербаш, оказывающими социальные услуги в сфере образования.
2. Утверждение рейтинга по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.
3. Подведение итогов проведения независимой оценки. Предложения и рекомендации по улучшению предоставления качества условий оказания услуг образовательными организациями.

**1. По третьему вопросу слушали:**

Председателя Общественного совета Даитбекова С.М., который сообщил присутствующим о том, что в соответствии с планом работы общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых образовательными организациями и учреждениями культуры, Протоколом № 1 от 30 августа 2018 года (Приложение №1) был определен перечень образовательных организаций, в отношении которых была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества образовательной деятельности были использованы показатели, представленные организацией оператором, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

В ходе оценочных процедур, осуществленных в отношении образовательных организаций, получены следующие результаты.

1. При оценке показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях, наибольшее количество баллов 12,76 набрало МКОУ «СОШ № 2». Наименьшее количество баллов 7,86 МКОУ «СОШ № 8».

2. При оценке показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, наибольшее количество баллов – 15,7 у МКОУ «СОШ № 3», наименьшее количество баллов – 7,31 у МКОУ «СОШ № 12».

3. При оценке показателей, характеризующих доступность услуг инвалидов, наибольшее количество баллов – 14,3 у МКОУ «СОШ № 2», наименьшее количество баллов – 9,46 у МКОУ «СОШ № 12».

4. При оценке показателей, характеризующих доброжелательность и вежливость работников образования, наибольшее количество баллов - 13,28 набрали МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-4 видов» и МКОУ «СОШ № 12». Наименьшее количество баллов у МКОУ «СОШ № 10» – 11,45 баллов

5. При оценке показателей, характеризующих удовлетворённость условиями оказания услуг, наибольшее количество баллов набрала МКОУ «СОШ № 2» - 22,39 баллов. Наименьшее количество баллов у МКОУ «СОШ № 3» - 20,02 балла.

**Результаты показателей, которые характеризуют общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.**

ОБЩИЙ ИНТЕГРАЛЬНЫЙ	69,63	8,13	59,38	82,42	70,5
показатель 5.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания	8,23	0,56	7,46	9,40	7,826
показатель 5.2 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы	6,50	0,64	5,57	7,46	6,006
показатель 5.1 Доля участников образовательных отношений, готовых рекомендовать образовательную	6,70	0,61	6,10	7,92	6,461
5 Интегральный критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	21,44	0,94	20,02	22,85	20,293
4.3 показатель Доля участников образовательных	4,27	0,99	3,41	6,45	3,6
4.2 показатель Доля участников образовательных	3,84	0,64	2,43	4,41	4,2
4.1 показатель Доля участников образовательных	4,40	0,45	3,57	4,94	4,5
4 Интегральный критерий "Доброжелательность и вежливость работников организации"	12,52	0,57	11,45	13,28	12,3
3.3 показатель Доля участников образовательных	4,62	0,63	3,99	6,30	4,3
3.2 показатель Обеспеченность образовательной	2,53	1,01	1,44	3,98	2,45
3.1 показатель Оборудование территории, прилегающей к	4,23	1,24	2,87	6,46	3,15
3 Интегральный критерий "Доступность услуг для инвалидов"	11,39	1,54	9,46	14,30	9,9
2.3 показатель Доля участников образовательных отношений	6,09	0,42	5,45	6,72	6,7
2.2 показатель 2.2 Наличие возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся,	3,51	1,81	1,09	6,33	4,524
2.1 показатель Обеспечение в организации комфортных	2,98	2,43	0,00	6,50	4,0
2 Интегральный критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	12,59	4,31	7,31	19,11	15,3
1.3 показатель Доля участников образовательных отношений удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	4,95	0,74	3,70	5,63	5,544
1.2 показатель Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования интерактивных способов обратной связи и взаимодействия с	2,39	1,18	0,89	3,88	3,280
1.1 показатель Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на	4,37	1,95	2,39	7,83	3,9312
1 Интегральный критерий "Открытость и доступность информации об организации"	11,70	3,05	7,86	16,82	12,7554
ОО	СР ЗНАЧ	СТ. ОТКЛОН	МИНИМ	МАКСИМ	Муниципально е казенное образовательн

ое учреждение «Средняя общеобразоват ельная школа №1» г.Избербаш Республики Дагестан																					
Муниципально е казенное образовательн ое учреждение «Средняя общеобразоват ельная школа №2» г.Избербаш Республики	12,76	3,33	3,876 6	5,5 4	13, 90	4, 03	3,83	6, 05	14, 30	4, 27	3, 73	6, 30	12, 97	4, 73	4, 25	3, 99	22,3 9	7,917	6,00 6	8,463	76, 31
Муниципально е казенное образовательн ое учреждение «Средняя общеобразоват ельная школа №3» г.Избербаш Республики Дагестан	12,16	4,77	1,843 8	5,5 4	15, 71	4, 03	4,97	6, 72	12, 73	4, 76	3, 98	3, 99	12, 44	4, 25	4, 20	3, 99	20,0 2	6,188	6,18 8	7,644	73, 06
Муниципально е казенное образовательн ое учреждение «Средняя	7,86	2,68	0,894 6	4,2 8	11, 34	2, 53	2,76	6, 05	11, 82	3, 36	3, 98	4, 48	12, 50	4, 57	4, 25	3, 68	22,2 0	6,461	7,37 1	8,372	65, 72

общеобразовательная школа №8» г.Избербаш Республики Дагестан																					
Муниципальное казенное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №10» г.Избербаш Республики Дагестан	11,92	5,37	2,6838	3,86	9,43	1,49	2,32	5,63	10,18	3,92	1,99	4,27	11,45	4,41	3,52	3,52	21,93	6,916	6,552	8,463	64,91
Муниципальное казенное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №11» г.Избербаш Республики Дагестан	8,85	2,68	1,0437	5,12	7,38	0,00	1,67	5,71	10,21	2,87	2,58	4,76	11,92	4,94	3,57	3,41	21,02	6,097	7,462	7,462	59,38
Муниципальное казенное образовательное учреждение	9,06	2,39	1,0437	5,63	7,31	0,00	1,09	6,22	9,46	3,36	1,62	4,48	13,28	4,57	4,41	4,31	21,57	7,644	6,097	7,826	60,67

«Средняя общеобразовательная школа №12» г.Избербаш Республики Дагестан																					
Муниципальное казенное образовательное учреждение «Избербашская школа –интернат 3-4 видов» г.Избербаш Республики Дагестан	8,91	3,28	1,9383	3,70	8,83	0,75	1,95	6,13	10,72	3,99	2,04	4,69	13,28	4,83	4,31	4,15	21,48	6,461	6,734	8,281	63,22

**РЕШИЛИ:** Утвердить результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями городского округа «город Избербаш».

**По второму вопросу слушали:**

Председателя Общественного совета Даитбекова С.М., который ознакомил присутствующих с рейтингом по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования на территории городского округа «город Избербаш»:

**1. Рейтинг по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования на территории городского округа «город Избербаш»:**

1.	МКОУ «СОШ № 2»	76,31
2.	МКОУ «СОШ № 3»	73,06
3.	МКОУ «СОШ № 1»	70,5
4.	МКОУ «СОШ № 8»	65,72
5.	МКОУ «СОШ № 10»	64,91
6.	МКОУ «Избербашская школа-интернат 3-4 видов»	63,22
7.	МКОУ «СОШ № 12»	60,67
8.	МКОУ «СОШ № 11»	59,38

**Решили:** Утвердить рейтинги по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования на территории городского округа «город Избербаш».

**По третьему вопросу** «Подведение итогов проведения независимой оценки. Предложения и рекомендации по улучшению предоставления качества условий оказания услуг образовательными организациями» слушали председателя Общественного Совета Даитбекова С.М. Им были озвучены следующие рекомендации:

1. Управлению образованием городского округа «город Избербаш»:

1.1. Довести информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями и предложения Общественного совета по улучшению деятельности ОО до органов местного самоуправления и подведомственных образовательных организаций;

1.2. Учесть в планах актуальные предложения/пожелания, отмеченные в анкетах.

1.3. Усилить работу по информированию населения об услугах оказываемых организациями, регулярно размещать и актуализировать информацию о них, о проводимых мероприятиях в СМИ, на стендах учреждений, в сети интернет.

1.4. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в образовательных организациях.

2. При формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям, актуальных предложений респондентов, в подведомственных организациях Управлению образованием предусмотреть следующие предложения:

2.1. включить мероприятия по созданию в организациях комфортных условий для предоставления услуг (обеспечение зон отдыха, гардеробов, питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений и др.), учесть проведение мероприятий по обеспечению температурного режима помещений, освещенности, безопасности помещений для их посещения;

2.2. утвердить перспективные планы по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;

2.3. включить в план мероприятия по обеспечению организаций профессиональными кадрами, привлечением молодых специалистов, повышению профессионального уровня специалистов;

3. Продолжить совершенствование материально-технической базы организаций.

3.1. Улучшить условия предоставления образовательных услуг, оснастить кабинеты мебелью, информационными, мобильными стендами, оргтехникой.

4. Образовательным организациям:

#### **4.1. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО**

- Сайты образовательных организаций на основании проведенной оценки подвергнуть внутреннему содержательному аудиту и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

- Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

- Актуализировать указанные на официальном сайте ОО адреса электронной почты, обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса ОО.

#### **4.2 Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий комфорта**

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта в зданиях образовательных организаций.

Обратить внимание на следующие моменты:

- оснащение туалетных комнат предметами гигиены;

- оборудование мест для сидений в рекреациях;

- продолжить работу по созданию доступной среды для детей-инвалидов;



- на наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;
- на наличие дополнительных образовательных программ;
- продолжать комплектование предметно-пространственной развивающей среды;
- соблюдение правил и норм СанПиНа
- использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.

#### **4.3. Рекомендации по повышению доброжелательности, вежливости, компетентности**

- Повысить уровень доброжелательности и вежливости работников образовательной организации с получателями образовательных услуг как при первичном контакте, так и при дистанционной форме взаимодействия. Разработать рекомендации для получения информации по телефону. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО.

#### **4.4 Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**

- Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.
- Разработать комплекс мер для устранения выявленных недостатков.
- Результаты независимой оценки разместить на сайте городского управления образованием.

**5. Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.** Принять меры по повышению комфортности условий для лиц этой категории.

**РЕШИЛИ:** направить копию протокола в Администрацию городского округа «город Избербаш» и Управлению Образованием города.

Протокол вел Ибрагимов А.М. 