

Обязательный публичный отчет

Живцова Лариса Юрьевна
исполняющий обязанности председателя комитета по образованию
администрации муниципального образования «Город Саратов»

(ф.и.о. высшего должностного лица субъекта Российской Федерации(руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации)

о результатах независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья,
образования, социального обслуживания, которые расположены
на территории субъекта Российской Федерации<*>

с 01.01. 2020 г. по 31.12.2020 г.

(отчетный период)

1. Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года;

Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 г. «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

(виды нормативных правовых актов, их наименования и реквизиты)

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества:

Основными задачами Совета являются:

1) участвует в нормативном правовом регулировании вопросов организации и проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями, расположенными на территории муниципального образования «Город Саратов» (далее - Организации);

2) взаимодействует с общественными организациями, профессиональными сообществами, средствами массовой информации и

образовательной деятельности Организациями;

3) участвует в организации работ по оценке качества условий осуществления образовательной деятельности Организациями;

4) разрабатывает предложения по совершенствованию системы независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Организациями, а также по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности;

5) информирует общественность о проведении мероприятий по оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями.

Совет в соответствии с возложенными на него задачами выполняет следующие основные функции и полномочия:

1) определяет перечни Организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности;

2) принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов муниципальных контрактов, заключаемых органами местного самоуправления с организацией, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности Организациями (далее - оператор);

3) проводит независимую оценку качества условий осуществления образовательной деятельности Организаций с учетом информации, представленной оператором;

4) представляет в органы местного самоуправления результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Организаций, а также планы и предложения об улучшении их деятельности.

(задачи и полномочия общественного совета (общественных советов))

Председатель: Тимохина Стефанида Константиновна – Клуб успешных людей;

Члены Общественного совета:

Абдульманов Р.Р. – Централизованная религиозная организация «духовное управление мусульман Саратовской области»;

Авдеев В.П. – Саратовская городская общественная организация инвалидов «Союз Чернобыль»;

Асадова М.Р. – СРО ООО «Российский союз спасателей»;

Биюн Н.В. – СРОО помощи больным онкологическими заболеваниями «Жизнь»;

Зуев А.П. – СРОО «Центр вынужденных переселенцев «Саратовский источник»;

Мещеряков И.В. – Благотворительный фонд «Благодать»;

Фетисова А.В. – Фонд «Неравнодушные люди»

Чеканов В.В. – ОО «Оникс- СТ», член совета директоров Кировского района.

(информация о составе общественного совета (общественных советов))

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее -операторы):

Автономная некоммерческая организация
«Центр региональных политических исследований»

(наименование оператора)

Договор № 21 от 10 ноября 2020г. (Комитет по образованию администрации муниципального образования «Город Саратов»)

Договор № 26 от 19 ноября 2020г. (Администрация Волжского района муниципального образования «Город Саратов»);

Муниципальный контракт № 198 от 25 декабря 2020г. (Администрация Заводского района муниципального образования «Город Саратов»)

Муниципальный контракт № 56/1 от 18 ноября 2020г. (Администрация Кировского района муниципального образования «Город Саратов»);

Муниципальный контракт № 140 от 4 декабря 2020г. (Администрация Ленинского района муниципального образования «Город Саратов»)

Договор № 59 от 12 ноября 2020г. (Администрация Октябрьского района муниципального образования «Город Саратов»);

Договор № 96/20 от 20 ноября 2020г. (Администрация Фрунзенского района муниципального образования «Город Саратов»)

(номер государственного контракта (государственных контрактов) на проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы (при наличии))

58350,00 руб. (Договор № 21 от 10 ноября 2020г. комитета по образованию администрации муниципального образования «Город Саратов»)

72737,00 руб. (Договор № 26 от 19 ноября 2020г. администрации Волжского района муниципального образования «Город Саратов»)

99000,00 руб. (Муниципальный контракт № 198 от 25 декабря 2020г. администрации Заводского района муниципального образования «Город Саратов»)

63000,00 руб. (Муниципальный контракт № 56/1 от 18 ноября 2020г. администрации Кировского района муниципального образования «Город Саратов»);

225000,00руб. (Муниципальный контракт № 140 от 4 декабря 2020г. администрации Ленинского района муниципального образования «Город Саратов»)

55000,00 руб. (Договор № 59 от 12 ноября 2020г. администрации Октябрьского района муниципального образования «Город Саратов»);

32000,00 руб. (Договор № 96/20 от 20 ноября 2020г. администрации Фрунзенского района муниципального образования «Город Саратов»).

(объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, по отраслям социальной сферы)

4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества:

335 образовательных организаций, 288 организаций охваченных независимой оценкой качества, 85,9 % от общего числа организаций.

(общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде, и их удельный вес от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества (в процентах), по субъекту Российской Федерации по отраслям социальной сферы)

45 образовательных организаций

(планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на период (год), следующий за отчетным)

Оценка производилась по 5 основным критериям (оценивались по 100 бальной системе):

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организации:

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

на информационных стендах в помещении организации

а) Доступность и актуальность афиш, анонсов.

б) Наличие указателей мест общего пользования.

в) Информация об истории организации.

г) Информация о графике приёма администрацией пользователей услуг.

д) Информация для посетителей о новых мероприятиях.

на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

а) Полное и сокращённое наименование организации.

б) Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.

в) Дата создания организации, сведения об учредителе.

г) Учредительные документы (копии устава, свидетельства о регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах).

д) Структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты).

е) Фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации, его структурных подразделений и филиалов.

ж) Сведения о видах предоставляемых услуг.

з) Копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.

и) Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённого в установленном законодательством РФ порядка или бюджетной сметы (информации об объёме предоставляемых услуг).

к) Информация об материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.

л) Копия лицензии на осуществление деятельности.

м) Информация о планируемых мероприятиях.

н) Информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности.

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефон, электронная почта, электронные сервисы;

а) форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;

б) раздел «Часто задаваемые вопросы»;

в) получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

г) другое (обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий предоставления услуг:

Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доступности услуг для инвалидов:

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости работников организации:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

5. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся удовлетворенности условиями оказания услуг:

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была

возможность выбора организации).

Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

(значение показателя «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы», предусмотренного перечнем показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. N 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», по субъекту Российской Федерации и по отраслям социальной сферы)

Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 10»
Волжского района г. Саратова
95,07 баллов по всем критериям

(наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов)

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский Сад № 112» Кировского Района г. Саратова
50,54 балла по всем критериям

(наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов)

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы:

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организации (сумма баллов по всем показателям):
общеобразовательные учреждения – 89,66, дошкольные образовательные учреждения – 91,44, учреждения дополнительного образования – 79,30, образовательные учреждения, подведомственные управлению культуры муниципального образования «Город Саратов» - 97,36.

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий предоставления услуг (сумма баллов по всем показателям):
общеобразовательные учреждения – 92,48, дошкольные образовательные учреждения – 95,19, учреждения дополнительного образования – 82,09, образовательные учреждения, подведомственные управлению культуры муниципального образования «Город Саратов» - 95,52.

3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доступности услуг для инвалидов (сумма баллов по всем показателям):
общеобразовательные учреждения – 54,50, дошкольные образовательные

учреждения – 45,24, учреждения дополнительного образования – 42,22, образовательные учреждения, подведомственные управлению культуры муниципального образования «Город Саратов» - 69,52.

4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости работников организации (сумма баллов по всем показателям): общеобразовательные учреждения – 95,25, дошкольные образовательные учреждения – 97,29, учреждения дополнительного образования – 84,34, образовательные учреждения, подведомственные управлению культуры муниципального образования «Город Саратов» - 98,76.

5. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся удовлетворенности условиями оказания услуг (сумма баллов по всем показателям): общеобразовательные учреждения – 93,84, дошкольные образовательные учреждения – 96,65, учреждения дополнительного образования – 84,41, образовательные учреждения, подведомственные управлению культуры муниципального образования «Город Саратов» - 99,03.

(основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом (общественными советами)

72000 респондентов

(численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах)

Образовательным организациям обратить внимание на обеспечение не только открытости, доступности информации о своей деятельности согласно действующему законодательству (в том числе подготовку публичных докладов и размещение их в открытом доступе) на официальных электронных ресурсах образовательных организаций в сети Интернет, но и актуальности, полноценности и достоверности этих сведений. Организовать комфортные зоны отдыха (ожидания) и навигацию внутри организации.

Оборудовать территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Образовательным организациям необходимо разработать и принять корректирующие и предупреждающие действия по улучшению качества

предоставляемых образовательных услуг.

(основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по отраслям социальной сферы)

1. Полнота и актуальность информации об общеобразовательном учреждении, его деятельности, размещенной на официальном сайте учреждения в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Интернет www.bus.gov.ru.

2. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации: администрациям образовательных организаций расширить спектр взаимодействия сотрудников с получателями образовательных услуг.

3. Организации условий для индивидуальной работы с обучающимися.

4. Увеличение количества дополнительных образовательных программ.

5. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов: усилить индивидуальную работу с детьми с ограниченными возможностями здоровья, привлекать данную категорию детей для участия в мероприятиях.

6. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

(предложения общественного совета (общественных советов) по улучшению деятельности организаций социальной сферы)

7. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества:

Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями, расположенными на территории муниципального образования «Город Саратов»:

- разработан и утвержден «План по совершенствованию деятельности образовательных учреждений муниципального образования «Город Саратов» по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2021 год»;

- согласован отчет (план) по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2020 год;

- определили 45 муниципальных организациях, расположенных на территории муниципального образования «Город Саратов» для проведения независимой оценки качества оказания услуг.

(Выписка из протокола № 3 от 25.01.2021 Общественного совета по проведению независимой оценки)

(информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях)

Ответственные за выполнение плана являются образовательные организации

(организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений)

не применялись

(принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц)

не применялись

(дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг (при необходимости))

8. Информационно-разъяснительная работа среди населения

Размещение информации на сайте <http://bus.gov.ru>.

(сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности участия в проведении независимой оценки качества)

Образовательным учреждениям, расположенным на территории муниципального образования «Город Саратов», было рекомендовано разместить на своих сайтах ссылку на официальный сайт для размещения информации о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями <http://bus.gov.ru>

(сведения о популяризации официального сайта для размещения информации государственных и муниципальных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы)

Размещение на сайте <http://bus.gov.ru>:

- плана по совершенствованию деятельности образовательных учреждений муниципального образования «Город Саратов» по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности на 2021 год;

- отчета (плана) по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2020 год.

(сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах)

И.о. председателя комитета по образованию
администрации муниципального образования
«Город Саратов»

 Л.Ю. Живцова
(подпись) (ф.и.о.)

17.05.2021
дата

<*> Отчет содержит информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации