

## ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, культуры, спорта и молодежной политики при администрации муниципального образования Кимовский район

13 декабря 2022 г.

### ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ:

Председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, культуры, спорта и молодежной политики при администрации муниципального образования Кимовский район

**ПРОНИНА ТАТЬЯНА МИХАЙЛОВНА**

### Присутствовали:

Члены совета: Сторожева Любовь Николаевна; Зименина Ольга Сергеевна; Капишникова Ольга Сергеевна; Леденева Елена Михайловна; Могдалева Алена Юрьевна; Шестакова Татьяна Ивановна.

### ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение и утверждение результатов независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования и культуры муниципального образования Кимовский район, проведенной в 2022 году.

### **РЕШИЛИ:**

1.1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования и культуры муниципального образования Кимовский район проведенной в 2022 год (приложение №1, приложение №2, приложение № 1.1.).

1.2. Результаты направить в:

- Администрацию муниципального образования Кимовский район;  
- учреждения образования, в отношении которых была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №1 общеразвивающего вида (Пронина Т.М.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №2 общеразвивающего вида (Афанасьева С.В.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №5 общеразвивающего вида (Горбылева Т.И.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №6 общеразвивающего вида (Пикалова Т.И.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №8 общеразвивающего вида (Куликова С.М.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад №9 общеразвивающего вида (Алешина И. Д.), муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение детский сад №10 комбинированного вида (Крючкова Ю.В.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное

учреждение: детский сад №12 общеразвивающего вида (Ерохина Е.А.),  
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение : детский сад  
№ 13 общеразвивающего вида (Зименкова О.В.), Муниципальное казенное  
дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 14 комбинированного  
вида (Лексикова Т.Н.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное  
учреждение: детский сад № 15 общеразвивающего вида (Лещенко О.А.),  
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад  
№ 16 комбинированного вида (Горохова Т.А.), Муниципальное казенное  
дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребёнка - детский сад  
№17 (Дьякова Н.Е.), Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение  
Казановская средняя общеобразовательная школа (Яковлева Н.Н.),  
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Львовская средняя  
общеобразовательная школа имени И.С. Ефанова (дошкольная группа) (Зимов  
А.В.), Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного  
образования детей – «Детско-юношеская спортивная школа» (Долгов А.А.),  
Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного  
образования детей города Кимовска Тульской области Центр внешкольной  
работы (Мазка О.И.).

- учреждения культуры, в отношении которых была проведена  
независимая оценка качества условий оказания услуг: муниципального  
бюджетного учреждения культуры «Кимовский историко-краеведческий музей  
им В.А. Юдина» (Колесник Н.В.).

**в срок до 20.12.2022**

2. Утверждение предложений по улучшению деятельности учреждений  
образования и культуры муниципального образования Кимовский район,  
проходивших независимую оценку качества условий оказания услуг в 2022 году.

2.1. Утвердить предложения по улучшению качества деятельности  
учреждений культуры муниципального образования Кимовский район  
(приложение №3, приложение №4).

2.2. Предложения направить в:

- Администрацию муниципального образования Кимовский район;  
- учреждения образования, в отношении которых была проведена  
независимая оценка качества условий оказания услуг: Муниципальное казенное  
дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 1 общеразвивающего  
вида (Пронина), Муниципальное казенное дошкольное образовательное  
учреждение: детский сад № 2 общеразвивающего вида (Афанасьева С.В.),  
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад  
№5 общеразвивающего вида (Горбылева Т.И.), Муниципальное казенное  
дошкольное образовательное учреждение: детский сад №6 общеразвивающего  
вида (Пикалова Т.И.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное  
учреждение: детский сад №8 общеразвивающего вида (Куликова С.М.),  
Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад  
№9 общеразвивающего вида (Алешина И.Д.), муниципальное казенное  
дошкольное образовательное учреждение детский сад №10 комбинированного

вида (Крючкова Ю.В.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 12 общеразвивающего вида (Ерохина Е.А.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение : детский сад № 13 общеразвивающего вида (Зименкова О.В.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 14 комбинированного вида (Лексикова Т.Н.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 15 общеразвивающего вида (Лещенко О.А.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение: детский сад № 16 комбинированного вида (Горохова Т.А.), Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребёнка - детский сад №17 (Дьякова Н.Е.), Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Казановская средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза Бодрова А.Ф. (Яковлева Н.Н.), Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Львовская средняя общеобразовательная школа имени И.С. Ефанова (дошкольная группа) (Зимов А.В.), Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей – «Детско-юношеская спортивная школа» (Долгов А.А.), Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей города Кимовска Тульской области Центр внешкольной работы (Мазка О.И.).

- учреждения культуры, в отношении которых была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг: муниципального бюджетного учреждения культуры «Кимовский историко-краеведческий музей им В.А. Юдина» (Колесник Н.В.).

в срок до 20.12.2022

**Председатель Общественного совета  
по проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями образования, культуры,  
спорта и молодежной политики  
при администрации муниципального  
образования Кимовский район**



**Т.М.Пронина**

Протокол вела:  
Леденева Е.М.  
13.12.2022 г.

Приложение №1  
к протоколу заседания Общественного  
совета по проведению независимой  
оценки качества услуг оказания услуг  
организациями образования, культуры,  
спорта и молодежной политики при  
администрации муниципального  
образования Кимовский район  
от 13.12.2022 № 2

**РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ  
ОБРАЗОВАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КИМОВСКИЙ РАЙОН ПРОВЕДЕННОЙ В 2022 ГОД**

Таблица 1 - «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных  
информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми  
актами на информационном сайте организации и на официальном сайте организации  
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ п/п	Позиции, по которым выполнили оценку эксперты	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
		МКДОВ: д/с № 1	МКДОВ: д/с № 2	МКДОВ: д/с № 5	МКДОВ: д/с № 6	МКДОВ: д/с № 8	МКДОВ: д/с № 9	МКДОВ д/с № 10	МКДОВ: д/с № 12	МКДОВ: д/с № 13	МКДОВ: д/с № 14	МКДОВ: д/с № 15	МКДОВ: д/с № 16	МКДОВ ЦРР - д/с № 17	МКОВ Казановская СОШ	МКОВ Львовская СОШ	МКОВ ДОД ДЮСШ	МКОВ ДОД ЦВР











		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	телефона	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
2	электронной почты	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), раздела «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
4	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
	Итого (баллов)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Таблица 3 - «Удовлетворенность граждан качеством условий оказания услуг»



2	Доля образовательных удовлетворенных комфортабельностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100	99	100	100	100	100	95	100	100	100	100	100	98	100	100	100	99	100	96
3	Доля образовательных удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	100	60	100	100	0	0	100	0	100	67	0	0	100	86	0	0	100	67	100
4	Доля образовательных удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100	100	100	99	99





Приложение № 2  
к протоколу заседания Общественного  
совета по проведению независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями образования, культуры,  
спорта и молодежной политики при  
администрации муниципального  
образования Кимовский район  
от 13.12.2022 № 2

### ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КИМОВСКИЙ РАЙОН

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	МБУК «КИКМ» (Q)	Максимальное значение показателя по отрасли $S^{ii} = \sum S^{ou} / Q_{ii}$
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационном стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов	97,5	97,5
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	100 баллов	30%	30 баллов	100	100

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов	99	99
	Итого по критерию 1	100%	100 баллов	98,9	98,9	
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» <2>					
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	100 баллов	50%	50 баллов	100	100
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	100	100

Итого по критерию 2		100%	100 баллов	100	100
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1. <3>	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	30%	30 баллов	40	40
3.2.	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	40%	40 баллов	100	100
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	30 баллов	100	100
Итого по критерию 3		100%	100 баллов	82	82
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <2>				



4.1.	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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	100	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	100	100
4.3.	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.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	100	100
Итого по критерию 4						
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» <2>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	98	98
Итого по критерию 5						
Результат независимой оценки организаций культуры:						
					99	99
					96	96

Приложение №3  
к протоколу заседания Общественного  
совета по проведению независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями образования, культуры,  
спорта и молодежной политики при  
администрации муниципального  
образования Кимовский район  
от 11.11.2022 № 2

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие основные недостатки в деятельности 17 обследованных образовательных организаций г. Кимовска Тульской области:

1. На официальных сайтах обследованных дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования в силу объективных причин не обнаружены свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) и сроки действия государственной аккредитации образовательных программ (см. таблица 1, п.9,16).

Обращаем внимание на то, что на основании ст. 92. «Государственная аккредитация образовательной деятельности» ФЗ-№273 «Об образовании в Российской Федерации» государственная аккредитация образовательной деятельности проводится по основным образовательным программам, за исключением образовательных программ дошкольного образования, программ подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), образовательных программ, реализуемых в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом образования обучающихся с нарушением интеллекта, и основных программ профессионального обучения.

Таким образом, аккредитация по дополнительным образовательным программам не проводится. Следовательно, документа об аккредитации на официальных сайтах организаций дополнительного образования быть не должно.

2. У значительного количества обследованных организаций отсутствуют аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии) (см. таблица 1, п. 19).

Отсутствие аннотаций к рабочим программам дошкольных образовательных организаций и организаций дополнительного образования (реализующих дополнительные общеразвивающие программы) объясняется объективными причинами, т.к. на данный момент нет федерального нормативного правового акта, предписывающего наличие рабочих программ в этих организациях (методические письма носят рекомендательный, а не предписывающий характер).

3. В силу объективных причин на официальных сайтах организаций дополнительного образования не обнаружена информация о ФГОС, об образовательных стандартах (см. таблица 1, п.25).

4. На официальных сайтах всех обследованных образовательных организаций отсутствует информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития (см. таблица, п.30).

5. На официальных сайтах всех обследованных образовательных организаций отсутствует информация о трудоустройстве выпускников (в силу объективных причин) (см. таблица 1, п.32).

6. На официальном сайте МКОУ ДОД ДЮСШ не обнаружен актуальный отчет о самообследовании (см. таблица 1, п.33).

7. На официальных сайтах всех обследованных образовательных организаций не обнаружены документы о порядке оказания платных образовательных услуг, в т.ч. образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (см. таблица 1, п.34).

8. На сайтах некоторых образовательных организаций отсутствует документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) (см. таблица 1, п.35).

9. Не обеспечены в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

- 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);

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации).

По результатам анализа полученной информации рекомендуется:

1. Довести результаты аналитического отчета до педагогических коллективов обследованных образовательных организаций;

2. Активизировать деятельность по созданию условий для организации обучения и воспитания детей-инвалидов;

3. Внести изменения в деятельность образовательных организаций с учетом значений каждого критерия и показателя;

4. Довести необходимую информацию о деятельности образовательных организаций до родителей в целях наиболее адекватной оценки ими качества образовательной деятельности обследованных образовательных организаций;

5. При необходимости провести повторную самооценку качества условий осуществления образовательной деятельности.

Приложение №4  
к протоколу заседания Общественного  
совета по проведению независимой  
оценки качества условий оказания услуг  
организациями образования, культуры,  
спорта и молодежной политики при  
администрации муниципального  
образования Кимовский район  
от 13.12.2022 № 2

**Предложения по улучшению деятельности учреждений культуры  
муниципального образования Кимовский район, проходивших  
независимую оценку качества условий оказания услуг в 2022 году**

**1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кимовский  
историко-краеведческий музей им. В.А. Юдина»:**

1.1. Разместить на сайте организации: - контактные телефоны, адрес  
сайта, адреса электронной почты учредителя.

1.2. Проработать вопросы по приобретению накладного пандуса для  
музея, табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, для музея  
Матроны Себинской Московской, приобретению кнопки вызова персонала для  
музея Матроны Себинской Московской, о проведении опроса среди лиц с  
ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о  
необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности  
услуг для инвалидов.

1.3. Рассмотреть вопрос об улучшении освещения выставочных залов  
историко – краеведческого музея.

**Председатель Общественного совета  
по проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями образования, культуры,  
спорта и молодежной политики  
при администрации муниципального  
образования Кимовский район**



**Т.М.Пронина**