**(СЛАЙД 1)**

**О результатах независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социальной сферы муниципального образования Плавский район**

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг регламентировано рядом нормативно-правовых актов. Вы видите на экране.

**(СЛАЙД 2,3,4)**

В 2018 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования проводилась в соответствии с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 апреля 2015 года.

Федеральный закон от 5 декабря 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» вступил в силу 6 марта текущего года и внес серьезные изменения.

Теперь независимой оценке подлежит не процесс предоставления услуги, как это было ранее, а оценивается **создание качественных условий** для предоставления услуги. Введен новый критерии оценки условий оказания услуг – «Доступность услуг для инвалидов».

Также Федеральный закон наделяет правом местные общественные палаты субъектов Российской федерации **формировать** общественные советы по проведению независимой оценки и **утверждать** их составы. Положения об общественных советах утверждают органы исполнительной власти , при которых созданы общественные советы.

Уточнены правила привлечения организаций-операторов для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг. При этом введена прямая норма, что привлечение таких организаций осуществляется на основе законодательства о контрактной системе. Установлен запрет на привлечение к выполнению этой функции государственных и муниципальных организаций, оказывающих гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, а также негосударственные организации, оказывающие гражданам услуги в указанных сферах за счет бюджетов бюджетной системы Российской Федерации.

Законом предусмотрен ежегодный публичный отчет высшего должностного лица субъекта Российской Федерации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, который должен предоставляться в законодательный орган власти субъекта Российской Федерации. Результаты независимой оценки включены в систему оценки эффективности деятельности руководителей соответствующих федеральных органов и региональных органов исполнительной власти, высших должностных лиц регионов, руководителей органов местного самоуправления, а также руководителей организаций социальной сферы.

В связи с указанными изменениями в законодательстве Российской Федерации 27 июля 2018 года Общественным советом муниципального образования Плавский район создан Общественный совет по проведению независимой оценки условий оказания услуг в сфере образования и культуры состав которого представлен на слайде.

**(СЛАЙД 5)**

Как видно из состава совета все члены независимые люди, не работающие в социальных сферах, есть представители общественных организаций, занимающие активную жизненную позицию.

После проведения обязательных процедур в рамках законодательства о контрактной системе 09 ноября 2018 года был заключен муниципальный контракт на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Плавский район (ИП Бурмистрова Ольга Анатольевна). Контрактом были установлены основные требования к объему и качеству оказываемых услуг по проведению независимой оценки.

В 2018 году независимая оценка проводилась в отношении 12 общеобразовательных учреждений перечень которых вы видите на слайде.

**(СЛАЙД 6)**

Задачами проведения независимой оценки являлось:

выявление основных недостатков в работе учреждений и выработка предложений по совершенствованию деятельности учреждений, повышение уровня открытости т доступности информации о деятельности учреждений, повышение конкурентоспособности учреждений.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся по каждому учреждению в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями.

**(СЛАЙД 7)**

Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг учреждениями утверждены приказом министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг учреждениями являются:

**(СЛАЙД 8)**

1. Официальные сайты учреждений, информационные стенды в помещениях учреждений, открытые информационные ресурсы учреждений.
2. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - bus.gov.ru.
3. Результаты изучения условий оказания услуг учреждениями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг учреждений.

4. Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюиривание, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения и др.)

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями образования в этом году проводилась по 16 показателям, объединенным в следующие критерии: открытость, комфортность, доброжелательность, удовлетворенность.

**(СЛАЙД 9)**

Критерии независимой оценки вы видите на экране.

Показатели оценивались баллами. Максимальное количество баллов, которое может набрать учреждение 160.

**(СЛАЙД 10)**

Среди исследуемых учреждений 4 организации имеют высокий уровень со значением от 80,47 до 82,75 % от максимального балла («отлично»).

В эту группу вошли школы: Горбачевская, Ново-Никольская, Плавская школа №2» и Центр образования №1.

У восьми учреждений соотношение к максимальному баллу варьирует от 65,72 до 78,40% («хорошо»). Вторая группа состоит из оставшихся из перечисленных выше организаций образования.

Учреждений со средним, ниже среднего и низким не выявлено. Градацию образовательных учреждений по итоговому рейтингу независимой оценки на вы видите слайде.

**(СЛАЙД 11)**

Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг оценивалось организацией-оператором по результатам обработки заполненных респондентами анкет.

**(СЛАЙД 12,13)**

Было изучено мнение 1076 участников образовательных отношений, что составляет 49% от числа обучающихся в образовательных учреждениях. Информация по каждому учреждению: о количестве респондентов, их возрасте представлена на слайде.

По итогам независимой оценки условий оказания услуг учреждениями образования выявлены недостатки в деятельности учреждений.

**(СЛАЙД 14)**

Всем обследуемым Организациям необходимо улучшить взаимодействие с получателями услуг с помощью электронных сервисов, создать на сайтах организаций страницы, разделы «Обращение граждан», в которых представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности, предусмотреть возможность автоматического присвоения номера обращения и рассылки информации о ходе рассмотрения обращения. Необходимо определить порядок регистрации и ведения обращений граждан, определить периодичность представления информации итоговых сведений на сайте с ранжированием по видам обращения.

Необходимо провести самообследование полноты представления информации на сайте организации, и по его результатам, переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте, для устранения переизбытка или восполнения дефицита информации. Проверить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов, обеспечить формат представления информации на сайте в соответствии с требованиями приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации». Сделать навигацию сайтов максимально удобной для пользователей. Актуализировать информацию о проводимых олимпиадах, конкурсах, мероприятиях, расписании кружков, секций и т.п. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

Необходимо продолжать работу по улучшению условий для индивидуальной работы с обучающимися, расширять перечень реализуемых дополнительных образовательных программ в целях всестороннего развития творческих способностей и интересов детей.

Несмотря на относительно высокий показатель по критерию «Материально-техническое и информационное обеспечение организаций» необходимо провести детальный анализ полученных в ходе проведения независимой оценки данных по оснащенности организаций с целью выработки планов на дальнейшее улучшение материально-технической базы организаций с учетом потребностей и особенностей каждой.

Общественным советом по проведению независимой оценки условий оказания услуг в сфере образования и культуры разработает предложения по устранению недостатков, улучшению материально-технической базы, активизации работы сайтов.

Управлению по образованию, культуре, спорту и молодежной политике, общеобразовательным организациям предстоит работа по улучшению качества условий оказания образовательных услуг.

**(СЛАЙД 15)**