

УТВЕРЖДАЮ:
Председатель Общественного совета
МР «Цумадинский район»
Шамсудинов М.С.

«25» декабря 2018г.

Протокол №3
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества работы муниципальных образовательных организаций МР
«Цумадинский район».

Присутствовали:

Председатель Общественного совета - **Шамсудинов М.С.**

Секретарь Общественного совета - **Бадрудинов Ш.И.**

Члены Общественного совета:

Амиров Ахмед Байсарович, Джахпаров Магомедрасул Магомедович, Залимханов Магомед Залимханович.

Приглашённые:

Малачдибиров У.С. - главный редактор районной газеты «Голос Цумады»;
Абдусаламова З. – Зам. начальника отдела образования администрации МР
«Цумадинский район»;

Ахмедова Х.Х. - руководитель МКУ «Управление культуры» администрации
МР «Цумадинский район»;

Магомедов М.А. - руководитель МКУ «Комитет по физической культуре,
спорту, делам молодёжи и туризму»;

Ихиллов Т.С. - ответственный за размещение на официальном сайте
www.bus.gov.ru информации о независимой оценке качества предоставления
услуг учреждениями образования и культуры.

Повестка дня:

1. Рассмотрение результатов независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями образования и культуры МР «Цумадинский район».

Слушали:

Малачдибиров У.С. - главный редактор районной газеты «Голос Цумады»,
который представил результаты независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями образования и культуры МР «Цумадинский район»
(Таблица №1), (Таблица №2).

Из 5 присутствующих членов

Общественного совета (с правом голоса) проголосовали:

«за» - 5 человек, «против» - нет, «воздержались» - нет.

Решили:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждений образования и культуры МР «Цумадинский район» (Приложение № 1, № 2).
2. Рекомендовать учреждениям образования и культуры план мероприятий по улучшению качества оказания услуг (Приложение №3).

Протокол вел

Бадрудинов Ш.И.

Сводное описание результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальными образовательными организациями муниципального района «Цумадинский район» в 2018 году.

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности от 22 января 2018 года №1 (далее-НОКО) муниципальных образовательных организаций, расположенных на территории муниципального района «Цумадинский район» (далее-МОО), были определены 10 МОО.

НОКО в 2018 году было охвачено 2 детских сада, 3 школа – садика, 4 образовательных организаций, 1 учреждение дополнительного образования детей.

НОКО в 2018 году проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 года №1547.

Показатели разделены на 4 группы:

- **показатели 1 группы** характеризуют общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
- **показатели 2 группы** характеризуют общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- **показатели 3 группы** характеризуют общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников;
- **показатели 4 группы** характеризуют общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность	
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	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	Баллы (от 0 до 10)
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)

II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	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	Баллы (от 0 до 10)
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Баллы (от 0 до 10)
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Баллы (от 0 до 10)
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных	Проценты (от 0 до 100)

3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций	
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)

В 2018 году в Цумадинском районе Общественным советом проводилась НОКО.

Для получения информации по группам показателей организацией-оператором в ноябре - декабре 2018 года проводилось анкетирование получателей услуг. В процессе обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла, значение которого определяло границу между респондентами, которые удовлетворены качеством образовательной деятельности и не удовлетворены.

По результатам работы эксперты представили отчеты. Итогом собранной информации является матрица баллов, включающая средний балл (от 0 до 10) по показателям 1.1-2.7 и результаты анкетирования (в %) по показателям

3.14.3. В дальнейшем при анализе результатов анкетирования процент удовлетворенности (от 0 до 100%) был переведен в 10-балльную систему.

Значение интегрального показателя качества предоставляемых услуг имеет шкалу оценки от 0 до 160 баллов и использовалось для оценки и составления рейтинга организаций.

В целом, показатели по результатам независимой оценки качества образовательной деятельности, касающиеся открытости, доступности информации об образовательных организациях и комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, находятся выше среднего уровня. В то же время, у всех организаций на сайтах отсутствуют сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организации от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальных сайтах организаций).

Несмотря на дифференциацию оценок по показателям между образовательными организациями, средние показатели деятельности отражают общий тренд, что говорит о группе схожих проблем, единых для всех образовательных организаций.

По результатам проведенной работы Общественный совет при администрации Цумадинского района рекомендовал:

1. Разместить результаты независимой оценки качества образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций Цумадинского района в 2018 году на сайте отдела образования и на сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (сайт bus.gov.ru);

2. Довести до сведения муниципальных образовательных организаций результаты независимой оценки качества образовательной деятельности 2018 года.

3. Руководителям муниципальных образовательных организаций доработать сайты в части:

- наличия и работы на сайте обратной связи с потребителями муниципальных услуг;
- включения информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию.

Председатель

Общественного совета

_____ **Шамсудинов М.С.**

1 - критерий открытости и доступности информации об организации

№	Наименование ОО	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной, в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	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	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Итого по критерию
1	МКОУ «Агвалинская гим. им.К.Абакарова»	5,50	8,70	4,50	3,50	22,20
2	МКОУ «Кванадинская СОШ»	5,00	5,50	3,00	3,00	16,50
3	МКОУ «Хуштадинская СОШ-сад»	5,00	6,00	4,00	3,00	18,00
4	МКОУ «Метрадинская СОШ-сад»	6,00	6,00	6,00	3,00	21,00
5	МКОУ «Кединская СОШ-сад»	7,50	2,00	4,00	3,00	16,50
6	МКОУ «Гаккойская СОШ»	3,00	2,00	2,00	2,00	9,00
7	МКОУ «Гадинская ООШ»	6,50	5,00	4,00	4,00	19,50
8	МКДОУ «Кванадинский детсад»	7,50	7,00	7,00	7,00	28,50
9	МКДОУ «Агвалинский детсад №2»	8,85	8,50	8,70	8,50	34,55
10	МКОУ ДО «Районный ЦДО»	7,00	7,00	7,00	6,00	27,00

2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения

№	Наименование ОО	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации и питания обучающихся	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	Наличие дополнительных образовательных программ	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях и других массовых мероприятиях	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Итого:
1	МКОУ «Агвалинская гим. им.К.Абакарова»	9,00	5,50	3,00	5,50	6,50	4,50	5,50	39,50
2	МКОУ «Кванадинская СОШ»	5,00	5,00	2,00	4,00	6,00	0,00	0,00	22,00
3	МКОУ «Хуштадинская СОШ-сад»	7,50	7,50	6,00	9,00	7,00	0,00	0,00	37,00
4	МКОУ «Метрадинская СОШ-сад»	4,00	3,00	3,00	0,00	3,00	0,00	4,00	17,00
5	МКОУ «Кединская СОШ-сад»	5,00	7,00	3,00	3,00	5,00	0,00	0,00	23,00
6	МКОУ «Гаккойская СОШ»	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	0,00	0,00	14,00
7	МКОУ «Гадириная ООШ»	5,00	4,50	4,00	5,00	4,80	0,00	0,00	23,30
8	МКДОУ «Кванадинский детсад»	7,50	7,00	7,50	7,00	7,00	0,00	0,00	36,00
9	МКДОУ «Агвалинский детсад №2»	8,50	9,50	8,50	7,50	8,00	0,00	0,00	42,00
10	МКОУ ДО «Районный ЦДО»	8,00	5,50	7,00	6,00	7,00	0,00	0,00	33,50

3 - критерий результативности образовательной деятельности ОО

№	Наименование ОО	Доля обучающихся победителей и призеров олимпиад и конкурсов, проводимых на муниципальном, региональном, федеральном, международном уровнях	Доля обучающихся и выпускников, сдавших ЕГЭ и ГИА с высокими показателями	Доля обучающихся, проявляющих социальную и творческую активность, подтверждаемую участием в различных акциях социального характера, работе общественных организаций, в организации различных проектов	Итого:
1	МКОУ «Агвалинская гим. им.К.Абакарова»	75,00	35,00	75,00	185,00
2	МКОУ «Кванадинская СОШ»	70,00	35,00	45,00	150,00
3	МКОУ «Хуштадинская СОШ-сад»	50,00	35,00	80,00	165,00
4	МКОУ «Метрадинская СОШ-сад»	50,00	20,00	40,00	110,00

5	МКОУ «Кединская СОШ-сад»	20,00	25,00	15,00	60,00
6	МКОУ «Гаккойская СОШ»	15,00	10,00	5,00	30,00
7	МКОУ «Гадинская ООШ»	15,00	5,00	10,00	30,00
8	МКДОУ «Квандинский детсад»	75,00	35,00	75,00	185,00
9	МКДОУ «Агвалинский детсад №2»	70,00	35,00	45,00	150,00
10	МКОУ ДО «Районный ЦДО»	50,00	35,00	80,00	165,00

4 - критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников Организации

№	Наименование ОО	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Итого:
1	МКОУ «Агвалинская гим. им.К.Абакарова»	9,50	8,50	18,00
2	МКОУ «Квандинская СОШ»	7,50	7,50	15,00
3	МКОУ «Хуштадинская СОШ-сад»	9,00	9,00	18,00
4	МКОУ «Метрадинская СОШ-сад»	6,50	6,50	13,00
5	МКОУ «Кединская СОШ-сад»	6,50	6,50	13,00
6	МКОУ «Гаккойская СОШ»	5,00	5,00	10,00
7	МКОУ «Гадинская ООШ»	7,00	7,00	14,00
8	МКДОУ «Квандинский детсад»	7,00	7,00	14,00
9	МКДОУ «Агвалинский детсад №2»	8,50	8,50	17,00
10	МКОУ ДО «Районный ЦДО»	7,50	7,50	15,00

5 - критерий удовлетворенности качеством оказания услуг

№	Наименование ОО	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Итого
1	МКОУ «Агвалинская гим. им.К.Абакарова»	8,50	8,50	8,50	25,50
2	МКОУ «Кванадинская СОШ»	7,50	7,70	7,80	23,00
3	МКОУ «Хуштадинская СОШ-сад»	8,12	8,50	8,30	24,92
4	МКОУ «Метрадинская СОШ-сад»	7,00	7,00	7,00	21,00
5	МКОУ «Кединская СОШ-сад»	7,35	7,25	7,33	21,93
6	МКОУ «Гаккойская СОШ»	7,35	6,30	6,50	20,15
7	МКОУ «Гадинская ООШ»	9,70	9,75	9,75	29,20
8	МКДОУ «Кванадинский детсад»	7,80	7,70	7,70	23,20
9	МКДОУ «Агвалинский детсад №2»	7,70	7,90	7,70	23,30
10	МКОУ ДО «Районный ЦДО»	9,35	9,30	9,35	28,00

**Критерии оценки качества деятельности организаций сферы культуры
МР «Цумадинский район»**

N п/п	Показатели	Единица измерения
I.	Открытость и доступность информации об организации культуры	(0 -30 баллов)
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации культуры и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации культуры, в сети "Интернет", в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г. №277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"(зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный №37187)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры, в сети «Интернет», в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 года №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 г., регистрационный номер №37187)	Баллы (от 0 до 10)

1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации	Баллы (от 0 до 10)
II.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	(0 - 50 баллов)
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Баллы (от 0 до 10)
III.	Время ожидания предоставления услуги	(0 до 20 баллов)
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)
IV.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	(0 - 20 баллов)
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
V.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (анкеты)	(0 - 40 баллов)
5.1.	Общая удовлетворённость качеством оказания услуг организацией	Баллы (от 0 до 10)
5.2.	Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры	Баллы (от 0 до 10)

5.3.	Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Баллы (от 0 до 10)
5.4.	Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Баллы (от 0 до 10)

1 - критерий открытости и доступности информации об организации

№ п/п	Наименование ОО	Полнота и актуальность информации об организации культуры и её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет), в соответствии с приказом Минкульта России от 20.02.2015 г. №277	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры, в сети «Интернет», в соответствии с приказом Минкульта России от 20.02.2015 г. №277	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	Итого по критерию
1	МКУ "Цумадинская районная межпоселенческая библиотека"	7,00	7,00	7,00	21,00
2	МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнегакваринский "КДЦ" "Нижнегакваринский сельский дом культуры"	5,00	5,00	4,00	14,00
3	МКУК сельского поселения "сельсовет Верхнегакваринский "КДЦ" "Верхнегакваринский сельский дом культуры"	5,00	5,00	4,00	14,00
4	МКУК сельского поселения "село Хушет" "Хушетский культурно-досуговый центр"	5,00	5,00	5,00	15,00
5	МКУК сельского поселения "сельсовет Тиндинский "КДЦ" "Тиндинский сельский Дом культуры"	5,00	5,00	5,00	15,00
6	МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнехваршининский"	5,00	8,00	8,00	21,00

	"КДЦ" "Нижнехварщининский сельский Дом культуры"				
7	МКУК сельского поселения "сельсовет Цумадинский" "КДЦ" "Ричаганихский сельский Дом культуры"	5,00	5,00	5,00	15,00

2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения

Наименование учреждения культуры	Комфортность условий пребывания в организации	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в т. ч. с помощью мобильных устройств)	Удобство графика работы организации культуры	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями и здоровья	Итого:
МКУ "Цумадинская районная межпоселенческая библиотека"	5,00	4,00	3,00	5,00	7,00	19,00
МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнегакваринский" "КДЦ" "Нижнегакваринский сельский дом культуры"	5,00	4,00	3,00	6,00	6,00	18,00
МКУК сельского поселения "сельсовет Верхнегакваринский" "КДЦ" "Верхнегакваринский сельский дом культуры"	5,00	5,00	5,00	5,00	6,00	21,00
МКУК сельского поселения "село Хушет" "Хушетский культурно-досуговый центр"	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	15,00
МКУК сельского поселения "сельсовет Тиндинский" "КДЦ" "Тиндинский сельский Дом культуры"	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	15,00
МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнехварщининский" "КДЦ" "Нижнехварщининский сельский Дом культуры"	4,00	7,00	6,00	5,00	3,00	20,00
МКУК сельского поселения "сельсовет Цумадинский" "КДЦ" "Ричаганихский сельский Дом культуры"	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	18,00

3 - Время ожидания предоставления услуги (0 до 20 баллов)

№	Наименование ОО	Соблюдение режима работы организацией культуры	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией	Итого:
1	МКУ "Цумадинская районная межпоселенческая библиотека"	8,00	8,00	16,00
2	МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнегакваринский " "КДЦ" " Нижнегакваринский сельский дом культуры"	8,00	8,00	16,00
3	МКУК сельского поселения "сельсовет Верхнегакваринский " "КДЦ" "Верхнегакваринский сельский дом культуры"	8,00	8,00	16,00
4	МКУК сельского поселения "село Хушет" "Хушетский культурно-досуговый центр"	5,00	5,00	10,00
5	МКУК сельского поселения "сельсовет Тиндинский" "КДЦ" "Тиндинский сельский Дом культуры"	7,00	7,00	14,00
6	МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнехваршининский" "КДЦ" "Нижнехварщининский сельский Дом культуры"	6,00	7,00	13,00
7	МКУК сельского поселения "сельсовет Цумадинский" "КДЦ" " Ричаганихский сельский Дом культуры"	5,00	4,00	9,00

4-Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)

№	Наименование ОО	Доброжелательность и вежливость персонала организации	Компетентность персонала организации	Итого:
1	МКУ "Цумадинская районная межпоселенческая библиотека"	9,00	7,00	16,00
2	МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнегакваринский " "КДЦ" " Нижнегакваринский сельский дом культуры"	8,00	6,00	14,00

3	МКУК сельского поселения "сельсовет Верхнегакваринский " "КДЦ" "Верхнегакваринский сельский дом культуры"	7,00	6,00	13,00
4	МКУК сельского поселения "село Хушет" "Хушетский культурно-досуговый центр"	7,00	5,00	12,00
5	МКУК сельского поселения "сельсовет Тиндинский" "КДЦ" "Тиндинский сельский Дом культуры"	6,00	6,00	12,00
6	МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнехваршининский" "КДЦ" "Нижнехваршининский сельский Дом культуры"	7,00	7,00	14,00
7	МКУК сельского поселения "сельсовет Цумадинский" "КДЦ" " Ричаганихский сельский Дом культуры"	5,00	3,00	8,00

5 - удовлетворённость качеством оказания услуг (анкеты) (0 - 40 баллов)

№	Наименование организации культуры	Общая удовлетворённость качеством оказания услуг организацией	Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры	Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Итого:
1	МКУ "Цумадинская районная межпоселенческая библиотека"	7,00	8,00	3,00	2,00	20,00
2	МКУК СП "сельсовет Нижнегакваринский " "КДЦ" " Нижнегакваринский СДК"	5,00	4,00	4,00	2,00	15,00
3	МКУК СП "сельсовет Верхнегакваринский " "КДЦ" "Верхнегакваринский СДК "	3,00	4,00	4,00	3,00	14,00
4	МКУК СП "село Хушет" "Хушетский культурно-досуговый центр"	4,00	3,00	3,00	3,00	13,00
5	МКУК СП "сельсовет Тиндинский" "КДЦ" "Тиндинский СДК "	5,00	4,00	3,00	2,00	14,00
6	МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнехваршининский" "КДЦ" "Нижнехваршининский СДК"	5,00	5,00	3,00	2,00	15,00
7	МКУК сельского поселения "сельсовет Цумадинский" "КДЦ" " Ричаганихский СДК"	3,00	3,00	3,00	4,00	13,00

Приложение №1
к Протоколу заседания Общественного совета
по независимой оценке качества деятельности
учреждений образования МР «Цумадинский район»
от 25 декабря 2018 года №3

Рейтинг
качества оказания услуг учреждениями муниципального района
«Цумадинский район», оказывающие социальные услуги в сфере
образования, проведенной в 2018 году

№ п/п	Наименование организации	Итоговые баллы	Место
1.	МКОУ «Агвалинская гим. им.К.Абакарова»	290,20	Первое
2.	МКОУ «Хуштадинская СОШ-сад»	262,92	Второе
3.	МКОУ «Кванадинская СОШ»	226,50	Третье
4.	МКДОУ «Агвалинский детсад №2»	116,85	четвертое
5.	МКДОУ «Кванадинский детсад»	101,70	пятое
6.	МКОУ ДО «Районный ЦДО»	103,50	шестое
7.	МКОУ «Гадинская ООШ»	116,0	седьмое
8.	МКОУ «Метрадинская СОШ-сад»	182,0	восьмое
9.	МКОУ «Кединская СОШ-сад»	134,43	девятое
10.	МКОУ «Гаккойская СОШ»	83,15	десятое

Приложение №2
к Протоколу заседания Общественного совета
по независимой оценке качества деятельности
учреждений культуры МР «Цумадинский район»
от 25 декабря 2018 года №3

Рейтинг качества оказания услуг учреждениями муниципального района «Цумадинский район», оказывающие социальные услуги в сфере культуры, проведенной в 2018 году

№ п/п	Наименование организации	Итоговые баллы	Место
1.	МКУ "Цумадинская районная межпоселенческая библиотека"	92,0	первое
2.	МКУК сельского поселения "сельсовет Тиндинский" "КДЦ" "Тиндинский сельский	83,0	второе
3.	МКУК сельского поселения "сельсовет Верхнегакваринский " "КДЦ"	78,0	третье
4.	МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнегакваринский " "КДЦ" "	77,0	четвертое
5.	МКУК сельского поселения "село Хушет" "Хушетский культурно-досуговый центр"	70,0	пятое
6.	МКУК сельского поселения "сельсовет Цумадинский" "КДЦ" "Ричаганихский сельский Дом культуры"	65,0	шестое
7.	МКУК сельского поселения "сельсовет Нижнехваршининский" "КДЦ" "Нижнехварщининский сельский Дом	63,0	седьмое

Результаты независимой оценки учреждений образования.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки открытости и доступности информации.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт ОУ проводилась на основании 27 критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785, предполагает повышение роли сайтов ОУ в сети «Интернет» в развитии

эффективности взаимодействия между ОУ и потребителями образовательных услуг.

Сайты ОУ в сети «Интернет» должны служить площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОУ и качестве предоставляемых услуг.

Исходя из вышеизложенного оценка сайтов ОУ осуществлялась по следующим параметрам:

- Информативность сайта ОУ (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).
- Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОУ).
- Предоставление сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в учреждение от получателей образовательных услуг.

Отмечается, что *практически* во всех ОУ представлена следующая информация:

- документы, регламентирующие деятельность ОУ (Устав; лицензия на осуществление образовательной деятельности; локальные нормативные акты);
- сведения об органах коллегиального управления, самоуправления;
- информация об уровнях образования и формах обучения;
- планы финансово-хозяйственной деятельности и муниципального задания;
- отчеты о результатах самообследования;
- информация об условиях приема в ОУ; имеется возможность записи в ОУ в электронной форме;
- сведения о руководителе, его заместителях и педагогических кадрах;
- во всех ОУ есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса; имеется раздел «Обратная связь»

К основным информационным *дефицитам* по показателю можно отнести следующее:

- не представлены описания образовательных программ, реализуемых образовательных программ, план их реализации;
- не представлены результаты проверок надзорных органов;
- отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений граждан;
- отсутствуют разделы «Консультация», «Форум», что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи;
- отсутствие блога администрации,
- узкий формат представления новостей, обновление информации реже 1 раза в две недели; отсутствие датирования размещенных документов и материалов.

Рейтинг ОУ (в %) по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации» (сайт) представлен в диаграмме. Максимальное количество баллов – 40 баллов, что составляет 100%.

Как показывает анализ, информация на сайтах ОУ представлена не в полном объеме, основной проблемой является информирование получателей услуг о взаимодействии.

Вывод: В целом на сайтах, обследованных ОУ достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайтов ОУ.

Замечания: на всех обследованных сайтах недостаточно представлена информация об оказываемых услугах, в полной мере не используются возможности обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОУ, отсутствует информация о ходе рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение от получателей услуг.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки комфортности условий и доступности получения в образовательном учреждении услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный рейтинг базируется на оценке:

- безопасность и комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в ОУ.
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов, обучающихся в ОУ.
- Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в ОУ.

С точки зрения потребителей, в первую очередь, родителей, одной из составляющих комфортности является обеспечение условий для охраны и укрепления здоровья детей, организация питания.

К числу положительных результатов можно отнести наличие на сайтах ОУ достаточно полной информации об условиях питания обучающихся).

На сайтах всех ОУ имеется информация о доступности ОУ для инвалидов и маломобильных групп населения.

Информация о возможности оказания психолого-педагогической, социальной помощи обучающимся имеется на сайтах ДОУ №2, На сайтах ОУ имеется информация о предоставлении учреждениями платных образовательных услуг, образец договора об оказании платных образовательных услуг, документы об утверждении стоимости платных образовательных услуг.

Выявленные дефициты:

- отсутствует информация об условиях организации занятий спортом;
- отсутствует информация о наличии доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- отсутствует информация об условиях охраны здоровья обучающихся и обеспечении безопасности деятельности учреждения.
- отсутствует информация об условиях для индивидуальной работы с обучающимися;
- отсутствует информация о работе с одаренными детьми;
- не прописаны условия для обучения детей с ОВЗ;

- отсутствуют ссылки на получение консультативной помощи узких специалистов (в частности, психолога, логопеда);
- нет перечня услуг, оказываемых ОО за счет бюджетных средств;
- отсутствует информация о вакансии на обучение за счет средств физических лиц в разрезе реализуемых программ;
- отсутствуют аннотации (описание) реализуемых образовательных программ по договорам об образовании за счет физических лиц.

По показателю «Комфортность условий и доступность получения в ОО организации услуг, в т.ч. для граждан с ОВЗ» не представлен на сайте ни одной организации – 0 баллов.

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации – 310 баллов (100%).

При составлении рейтинга, полученные заочным способом, количественные показатели по критериям были переведены в баллы, исходя из расчета 100% - 10 баллов

Рейтинг образовательных организаций по результатам оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

Вывод: достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей всех ОУ уровнем предоставляемых услуг.

Вывод: По результатам НОК условий оказания услуг 2018 года, наилучшие показатели по учреждениям образования достигли:

1. МКОУ «Агвалинская гимназия имени Кади Абакарова».
2. МКОУ «Хуштадинская СОШ-сад».
3. МКДОУ «Квандинский детский сад».
4. МКДОУ «Агвалинский детский сад №2».
5. МКОУ ДО «РЦДО».

Наихудшие результаты по проведенной НОК условий оказания услуг по по учреждениям образования, показали:

1. МКОУ «Метрадинская СОШ-сад»»
2. МКОУ «Кединская СОШ-сад»
3. МКОУ «Гаккойская СОШ-сад»

Результаты независимой оценки учреждений культуры:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры МР «Цумадинский район» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;
- отсутствия глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений культуры.

Приложение №3
Протоколу заседания Общественного совета
по независимой оценке качества деятельности
учреждений культуры МР «Цумадинский район»
от 25 декабря 2018 года №3

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества работы:

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОО, информационные стенды и таблички-указатели

1. Сайты ОУ на основании проведенной независимой оценки должны быть подвергнуты внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью предоставления максимально полной информации об ОУ и предоставляемых им услугах потребителям образовательных услуг.
2. ОУ вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОУ, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.
3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных учреждений.
4. Предоставлять потребителям услуг информацию о ходе рассмотрения обращений граждан.

Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта условий в ОУ.

В первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:

-на создание современных условий в ОУ.

-На создание условий для индивидуальной работы с обучающимися;

-На организацию работы с одаренными детьми.

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
3. Организовать работу по созданию условий для получения образовательных услуг обучающимися с ограниченными возможностями здоровья, детьми-инвалидами;
4. Создать условия для оказания психолого-педагогической, социальной помощи обучающимся
5. Разработать перспективный план материально-технического оснащения организации, в том числе за счет спонсорской помощи.

Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг

1.1. Использовать в работе кодекс профессиональной этики.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

1. Разработать комплекс мер для повышения удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.
2. Активизировать участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных, спортивных и других массовых мероприятиях.

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие рекомендации:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня.
4. Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения культуры, используя возможность участия в областных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
5. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда).
6. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайт www.mo-tsumada.ru
7. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.