

Протокол
заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры и образования
Тетюшского муниципального района

№1 от 20 января 2023 г

«Об утверждении перечня организаций Тетюшского муниципального района в сфере культуры и образования, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления деятельности в 2023 году»

Присутствовали: члены Общественного совета Тетюшского муниципального района по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и образования

Приглашенные (по согласованию): Г.Ф. Кирилина - начальник отдела образования ИК ТМР, Ю.В. Сиякин – начальник отдела культуры ИК ТМР.

СЛУШАЛИ: Н.В. Новикову, Г.Ф.Кирилину, Ю.В. Сиякина

Решили:

1. Утвердить Перечень учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества услуг в 2023 году (Приложение 1).
2. Принять в работу перечень общих критериев оценки качества оказания услуг организациями сферы культуры, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599 (Приложение 2).
3. Утвердить перечень учреждений образования Тетюшского муниципального района, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности в 2023 году (приложение 3).
4. Принять в работу перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам, утвержденный приказом Министерства просвещения Российской Федерации №114 от 13.03.2019 (приложение 4).

**Председатель Общественного
Совета по проведению
независимой оценки качества
оказания услуг Тетюшского
муниципального района**



Н.В. Новикова

Приложение №1
к Протоколу заседания Общественного Совета
по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры и образования
от 20.01.2023 года

**Перечень учреждений культуры Тетюшского муниципального района,
подлежащих независимой оценке качества услуг в 2023 году**

1. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей истории Тетюшского края»;
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Молодежный культурно-развлекательный центр» «Новый век» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан.

**Основные показатели,
характеризующие общие критерии независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями культуры
Тетюшского муниципального района Республики Татарстан**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
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 информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации;	100 баллов	50%	50 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - 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.) 			
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
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	100	40%	40 баллов

	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)	баллов		
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
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
Итого			100%	100 баллов
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
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
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
Итого			100%	100 баллов

**Перечень учреждений образования Тетюшского муниципального района, подлежащих
независимой оценке качества услуг в 2023 году**

1. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Тетюшская средняя общеобразовательная школа №1 имени Героя Советского Союза Ханжина Павла Семеновича» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
2. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Тетюшская средняя общеобразовательная школа №2» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
3. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Большетарханская средняя общеобразовательная школа» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
4. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гоншерминская средняя общеобразовательная школа» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
5. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Урюмская средняя общеобразовательная школа» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
6. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Беденьговская основная общеобразовательная школа» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
7. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Байрашевская основная общеобразовательная школа» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
8. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Монастырская начальная общеобразовательная школа – детский сад» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
9. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Жуковская начальная общеобразовательная школа» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
10. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Кляшевская начальная общеобразовательная школа-детский сад» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
11. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Рябинушка» города Тетюши» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
12. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Берёзка» города Тетюши» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
13. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Малыш» города Тетюши» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
14. Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Колосок» города Тетюши» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан
15. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования Тетюшского муниципального района Республики Татарстан»
16. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» Тетюшского муниципального района Республики Татарстан

Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

№ п/п	Показатели
1.1.	100 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) ¹
1.2.	120 Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	100 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

¹ Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2015, N 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст. 3964; 2015, N 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025; N 33, ст. 5202).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Показатели
2.1.	100 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2.	100 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ п/п		Показатели
3.1.	100	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и 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;
3.2.	120	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих 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);
		- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
		- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п		Показатели
4.1.	100	Доля получателей образовательных услуг, 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 получателей образовательных услуг)
4.2.	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
4.3.	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

№ п/п		Показатели
5.1.	100	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.2.	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)
5.3.	100	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
	1440	