**ПРОТОКОЛ № 3**

**ЗАСЕДАНИЯ**

**Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры муниципального образования «Город Горно-Алтайск»**

**(далее - Общественный совет)**

09 октября 2018 г. г. Горно-Алтайск

Повестка

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Наименование вопросов |
| 1 | **О результатах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры в 2018 году**  *Докладчик: Горохова Елена Юрьевна – председатель общественного совета* |
| 2 | **Об утверждении предложений по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями** *Докладчик: Горохова Елена Юрьевна – председатель Общественного совета* |

**Присутствовали:**

1. Горохова Елена Юрьевна - заместитель председателя АРО Профсоюза работников народного образования и науки РФ;
2. Красавина Екатерина Николаевна – член Местной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов г. Горно-Алтайска;
3. Поздеев Юрий Истратович – координатор межрегиональной общественной организации «Сибирское казачье войско» в Республике Алтай.
4. Паклин Михаил Итальевич – председатель РОО «Русский центр»

5. Баграшева Юлия Карандашевна – руководитель РОО «Развитие духовного наследия народов Республики Алтай «Билик»»;

6. Нидеева Евдокия Борисовна – председатель Алтайской республиканской организации Общероссийского Профсоюза работников культур.

**Отсутствовали:**

- Мартынова Галина Дмитриевна – председатель Алтайского республиканского отделения ООБФ «РДФ».

- Рыспаева Людмила Николаевна – член Алтайской республиканской организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

**Приглашенные:**

Диваев Сергей Григорьевич- заместитель начальника МУ «Управление образования г. Горно- Алтайска»;

Миллер Татьяна Викторовна – консультант МУ « Управление культуры, спорта, и молодежной политики»;

Мамакова Елена Георгиевна – консультант отдела экономики и трудовых отношений Администрации города Горно- Алтайска

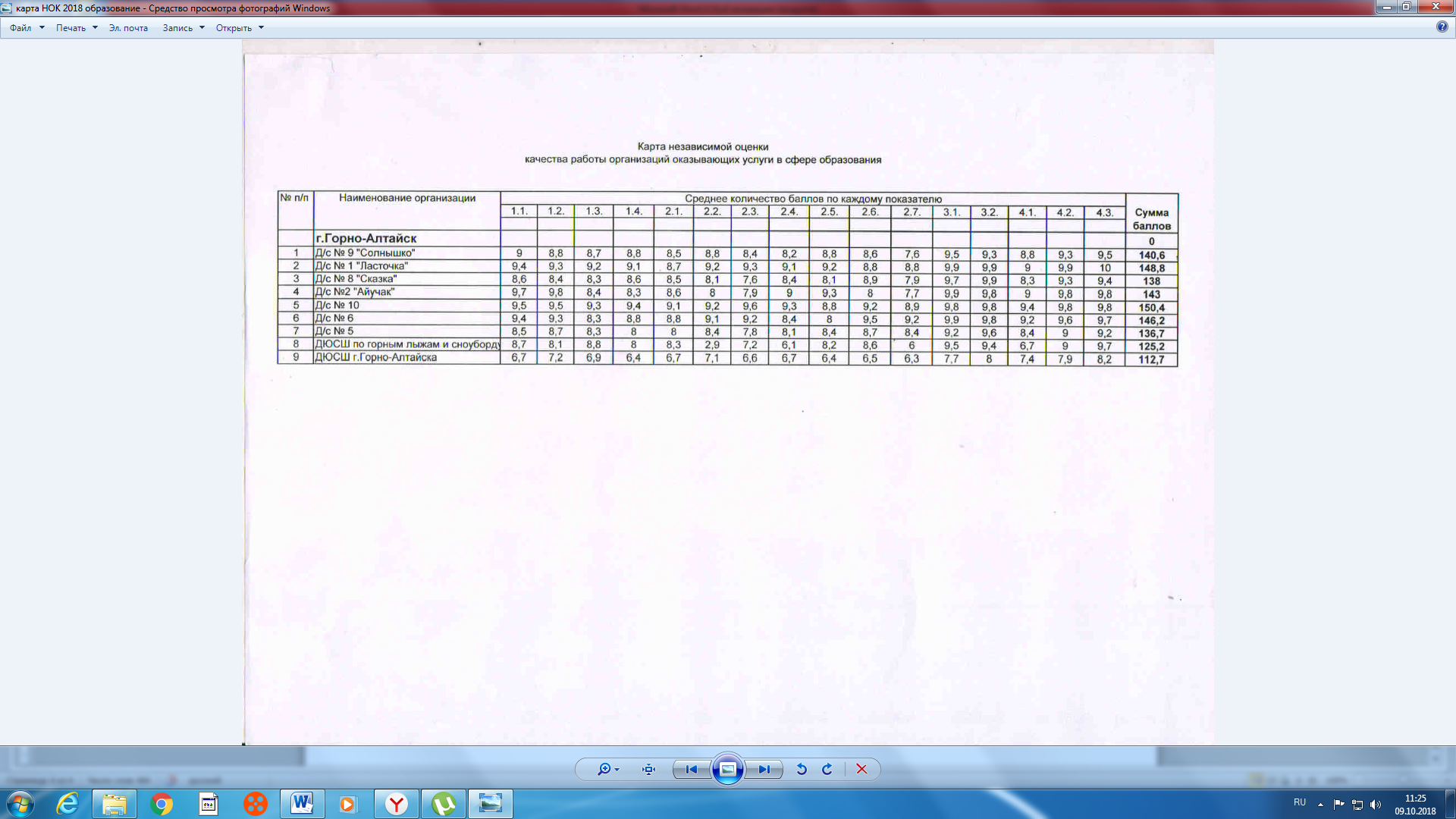
**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ РЕШИЛ:**

1. Информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в МБДОУ «Детский сад №1 «Ласточка» общеразвивающего вида города Горно- Алтайска», МБДОУ «Детский сад №2 «Айучак» общеразвивающего вида города Горно- Алтайска», МБДОУ «Детский сад №5 комбинированного вида города Горно- Алтайска», МАДОУ «Детский сад №6 комбинированного вида города Горно- Алтайска», МБДОУ «Детский сад №8 «Сказка» общеразвивающего вида города Горно- Алтайска», МБДОУ «Детский сад №9 «Солнышко» общеразвивающего вида города Горно- Алтайска», МБДОУ «Детский сад №10 общеразвивающего вида города Горно- Алтайска», МБОУДО «Специализированная детско- юношеская спортивная школа олимпийского резерва по горным лыжам и сноуборду города Горно- Алтайска», МБОУ ДО «Детско- юношеская спортивная школа г. Горно- Алтайска» принять к сведению.
2. Информацию о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры МАУК «Городской дом культуры Горно- Алтайска», МБУ «Горно- Алтайская городская библиотечная система» принять к сведению.
3. Утвердить результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в девяти муниципальных учреждениях образования (приложение 1).
4. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в двух муниципальных учреждениях культуры (приложение 2).
5. Утвердить Предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями образования, по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2018 году ( приложение 3).
6. Утвердить предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры, по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2018 году ( приложение 4).
7. Разместить результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, муниципальными учреждениями и условий оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры в 2018 году на официальном сайте WWW/bus.gov.ru

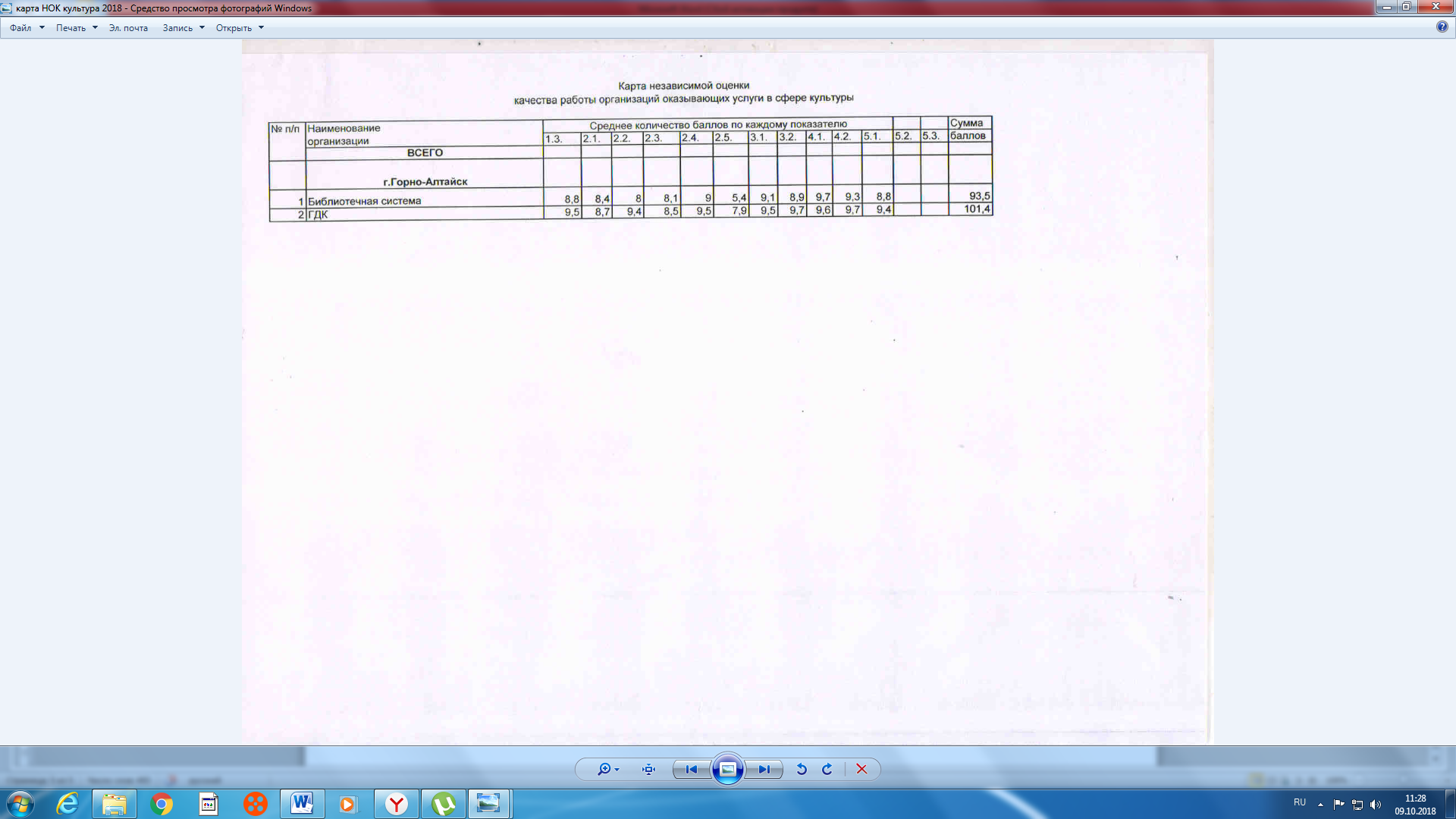
Председатель Общественного совета Е.Ю. Горохова

Секретарь Е.Н. Красавина

Приложение 1 к протоколу Общественного совета от 09.10.2018 г.



Приложение 2 к протоколу Общественного совета от 09.10.2018 г.



Приложение 3 к протоколу Общественного совета от 09.10.2018 г.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями образования, по результатам независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2018 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название образовательной организации** | **Предложения по улучшению условий осуществления образовательной деятельности** |
| **1** | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 «Ласточка» общеразвивающего вида города Горно-Алтайска» | **Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт ДОУ.**  1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.  2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта  **ДОУ**, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.  **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 на территории и в зданиях образовательных организаций.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.  **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.  2. Разработать систему мер для поощрения работников. |
| **2** | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Айучак» общеразвивающего вида города Горно-Алтайска» | **Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт ДОУ.**  1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.  2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта  **ДОУ**, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.  **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 на территории и в зданиях образовательных организаций.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.  **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.  2. Разработать систему мер для поощрения работников. |
| **3** | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 комбинированного вида города Горно-Алтайска» | **Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт ДОУ.**  1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.  2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта  **ДОУ**, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.  **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 на территории и в зданиях образовательных организаций.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.  **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.  2. Разработать систему мер для поощрения работников. |
| **4** | Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 6 комбинированного вида города Горно-Алтайска» | **Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт ДОУ.**  1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.  2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта  **ДОУ**, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.  **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 на территории и в зданиях образовательных организаций.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.  **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.  2. Разработать систему мер для поощрения работников. |
| **5** | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8 «Сказка» общеразвивающего вида города Горно-Алтайска» | **Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт ДОУ.**  1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.  2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта **ДОУ**, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.  **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 на территории и в зданиях образовательных организаций.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.  **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.  2. Разработать систему мер для поощрения работников. |
| **6** | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 «Солнышко» общеразвивающего вида города Горно-Алтайска» | **Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт ДОУ.**  1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.  2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ДОУ, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.  **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 на территории и в зданиях образовательных организаций.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.  **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.  2. Разработать систему мер для поощрения работников. |
| **7** | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 общеразвивающего вида города Горно-Алтайска» | **Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт ДОУ.**  1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.  2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта  **ДОУ**, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.  **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 на территории и в зданиях образовательных организаций.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.  **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.  2. Разработать систему мер для поощрения работников. |
| **8** | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по горным лыжам и сноуборду города Горно-Алтайска» | **Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт МБОУ ДОД.**  1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.  2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта МБОУ ДОД, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.  **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 на территории и в зданиях образовательных организаций.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.  **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.  2. Разработать систему мер для поощрения работников. |
| **9** | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа г. Горно-Алтайска» | **Рекомендации по улучшению качества информирования через сайт МБОУ ДОД.**  1. Сайт образовательной организаций на основании проведенной оценки должен быть подвергнут внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработаны с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.  2. Образовательной организации вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта МБОУ ДОД, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.  **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 на территории и в зданиях образовательных организаций.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении образовательных организаций.  **Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.  2. Разработать систему мер для поощрения работников. |

Приложение 4

к протоколу Общественного совета от 09.10.2018 г.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры, по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2018 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название организации культуры** | **Предложения по улучшению условий оказания услуг** |
| **1** | Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской дом культуры Горно-Алтайска» | **I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели**  1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений.  2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов.  3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.  **II. 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 комфорта на территории и в зданиях организации культуры.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.  **III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами**  1. Разработать стандарт получения информации по телефону.  2. Рассмотреть возможность работы в сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.  **IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации. |
| **2** | Муниципальное бюджетное учреждение «Горно-Алтайская городская библиотечная система» | **I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели**  1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений.  2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов.  3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.  **II. 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 комфорта на территории и в зданиях организации культуры.  2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.  3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.  **III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами**  1. Разработать стандарт получения информации по телефону.  2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.  **IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.**  1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации. |