**Информация**

**О результатах проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений**

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями социальной сферы (далее независимая оценка) осуществлялась на основании:

Федерального закона от21 июля 2014 года №256 –ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образовании».

Федерального закона от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

На территории района основы системы независимой оценки сформированы постановлением «Об общественном совете по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Ртищевского муниципального района, оказывающих социальные услуги» от 17 апреля 2015 года № 838, в соответствии с которым сектор по охране труда и трудовых отношений администрации Ртищевского муниципального района Саратовской области определено уполномоченным органом по организации проведения независимой оценки.

Оценка осуществляется членами Общественного совета, состав и Положение о котором утверждены указанным постановлением.

В соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» объектами независимой оценки являются организации области, оказывающие социальные услуги в сфере здравоохранения, образования, социального обслуживания и культуры.

Цель проведения независимой оценки.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры и образования является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг указанными организациями, а также в целях повышения их качества

Основные методы проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы:

анализ сайтов организаций;

анализ информационных стендов организаций;

анализ документов организаций;

анкетирование получателей социальных услуг.

Независимая оценка проводилась в 21 организации подведомственных управлению общего образования, расположенных в г.Ртищево (3) и районе (18), в 2 организациях подведомственных отделу культуры и кино, расположенных в г.Ртищево (2).

Основные результаты

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование муниципального учреждения | Количество баллов | Место в рейтинге |
| ***В сфере образования*** | | |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №16 «Рябинка» с. Владыкино Ртищевского района Саратовской области, | 444 | 2 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №17 «Елочка» с. Елань Ртищевского района Саратовской области, | 437 | 2 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №18 «Вишенка» с. Ерышовка Ртищевского района Саратовской области, | 537 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №19 «Радуга» с. Крутец Ртищевского района Саратовской области | 537 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №21 «Колобок» с. Лопатино Ртищевского района Саратовской области | 497 | 2 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №22 «Солнышко» с. Макарово Ртищевского района Саратовской области, | 527 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №23 «Елочка» с. Правда Ртищевского района Саратовской области, | 538 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №24 «Вишенка» пос. Ртищевский Ртищевского района Саратовской области, | 537 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №25 «Ромашка» с. Сланцы Ртищевского района Саратовской области, | 536 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №26 «Елочка» с. Салтыковка Ртищевского района Саратовской области | 451 | 2 |
| - Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №27 «Колобок» пос. Темп Ртищевского района Саратовской области | 542 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №28 «Теремок» пос. Первомайский Ртищевского района Саратовской области; | 464 | 2 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №29 «Колокольчик» с. Урусово Ртищевского района Саратовской области, | 448 | 2 |
| - Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №30 «Солнышко» с. Репьевка Ртищевского района Саратовской области | 537 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №31«Елочка» х. Ободный Ртищевского района Саратовской области. | 535 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №32 «Лучик» пос. Луч Ртищевского района Саратовской области, | 528 | 1 |
| - Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №33 «Звездочка» с. Северка Ртищевского района Саратовской области | 527 | 1 |
| -Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №34 «Колосок» с.Шило-Голицыно Ртищевского района Саратовской области; | 521 | 1 |
| -Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей – «Дом детского творчества «Гармония» г. Ртищево Саратовской области; | 536 | 1 |
| -Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Сианция юных техников» г. Ртищево Саратовской области; | 534 | 1 |
| -Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр детского творчества «Светлячок» г. Ртищево Саратовской области; | 536 | 1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***В сфере культуры*** | | |
| -Муниципальное учреждение культуры «Городской культурный центр» | 81 | 1 |
| -Муниципальное учреждение культуры «Ртищевская межпоселенческая библиотека». | 82 | 1 |

К критериям оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы относятся: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Образовательные организации: качество, касающееся открытости и доступности информации об организации. Сайт учреждения должен отображать деятельность, направленную информирование о учебно-образовательном процессе, о воспитательно – образовательной программе, но и о партнерской деятельности учреждения. О создании и работе учреждения на тесный виртуальный контакт с общественностью. Анализ данной работ выявил готовность учреждений к осуществлению запросов общественности, но данные запросы не востребованы. Общество теснее контактирует с выше стоящими структурами, чем обращается непосредственно за разъяснениями и помощью к учреждению. Данный контакт односторонний. Учреждения почти полностью и своевременно освещают свою работу.

Вторым критерием является оценка деятельности по созданию комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Условия созданы во всех ДОУ (образовательная среда, ориентированная на самоценность дошкольного детства; положительный микроклимат в коллективе, система стимулирования качественной работы, творческая направленность деятельности коллектива ДОУ и его руководителя; ориентация на образовательные потребности и запросы семьи; систематические коллективное обсуждение состояния образовательного процесса и принятия грамотных управленческих решений и т.д.). Все учреждения работают по основной образовательной программе дошкольного образования. Дополнительных образовательных программ учреждения не имеют. Во всех учреждениях работают кружки в рамках ФГОС.

Критерий, оценивающий деятельность учреждений в рамках доброжелательности и вежливости, компетенции работников.

Для выявления оценки по данному критерию, было проведено анкетирование родителей, законных представителей воспитанников сельских ДОУ .Данное анкетирование показало, то положительно настроенных, на систему работы ДОУ и взаимоотношения между участниками образовательного процесса .

Удовлетворенность качеством образования детей.

Факторы, влияющие на качество дошкольного образования, могут быть разделены на 2 группы – внутренние и внешние.

Внутренние факторы - те, которые входят в само определение качества дошкольного образования. То есть, насколько соответствует установленным требованиям (тому, что должно быть) фактически образовательная программа, условия ее реализации и результаты ее освоения.

Данные факторы являются в значительной степени контролируемыми и поддающимися регулированию.

При установлении соответствия фактических условий реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования требованиям к условиям реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования необходимо учитывать степень их соответствия следующего:

-обеспеченность кадрами и уровень их квалификации;

-наличие необходимой нормативной правовой базы ;

-состояние предметно-развивающей среды и другое.

При установлении соответствия фактических результатов основной общеобразовательной программы дошкольного образования требованиям к планируемым результатам освоения общеобразовательной дошкольного образования.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Об организациях культуры: по 1 группе небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе ГКЦ и предстоящих мероприятиях происходит через районную газету «Перекресток России»и рекламные афиши.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении .

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показателей достигли почти максимального значения.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатели по максимальному баллу.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей достигли большего значения достигли такие показатели, как «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» и «Качество проведения культурно-массовых мероприятий».

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МУК « РМЦБ»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

Открытость и доступность информации об организации культуры.

По 1-ой группе показателей почти все опрошенные оценивают деятельность библиотек высшим баллом. Но, к сожалению не всех пользователей библиотек устраивает то, что библиотечный фонд пополняется очень слабо, в т.ч. периодическими изданиями.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении. Причина минимального недобора баллов до максимального значения кроется в слабой материально – технической базе: старая мебель, нет ремонта в помещениях. По данным показателям, к сожалению, рано говорить о 100-процентной комфортности в библиотеках: в помещениях требуется ремонт и серьезные финансовые вложения.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показателей высоких показателей не достиг второй вопрос «Простота/удобство электронного каталога» ввиду того, что эта услуга еще не реализуется для читателей.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данные показатели по максимальному баллу. Почти все специалисты библиотек имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику, но не всем, к сожалению, достаточно квалификационного уровня по той причине, что необходимо осваивать и внедрять в учреждении инновационные формы работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей почти респонденты положительные ответы. Организуемые библиотеками досуговые мероприятия вызывают восторг у посетителей. Потому первый вопрос данной группы показателей набрал почти максимальное значение баллов. А вот второй вопрос набрал чуть поменьше баллов по той причине, что для читателей недостаточно информации о новых изданиях, поступивших в библиотечный фонд.

Потому коллективу центральной и детской библиотек необходимо обратить внимание на оперативность и удобство доведения информации до пользователей услуг.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры Ртищевского района по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или , в целом, соответствует спросу населения.

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;

- отсутствие зданий, приспособленных для предоставление услуг культуры , соответствующих стандартам и запросам населения;

- 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.