**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ   
ЭНГЕЛЬССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

***УТВЕРЖДЕН ПОСТАНОВЛЕНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ ЭНГЕЛЬССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА***

***№1753 ОТ 13 АПРЕЛЯ 2012 ГОДА (РЕД. ОТ 21.03.2016 № 938)***

**ДОКЛАД ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ ЭНГЕЛЬССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование раздела** |  | **Стр.** |
|  |  |  |  |
| **I** | **Организация работы по формированию системы независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы Энгельсского муниципального района** | **……………………** | **3** |
| **II** | **Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы области:** | **…………………….** | **4** |
|  | **в сфере образования** | **……………………** | **4** |
|  | **в сфере культуры** | **……………………** | **10** |
| **III** | **План работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы области** | **…………………** | **22** |

1. **Организация работы по формированию системы независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы Энгельсского муниципального района**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы (далее независимая оценка) проводится на территории Энгельсского муниципального района с 2016 года в целях реализации:

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»;

распоряжения Правительства РФ от 30 марта 2013 года № 487-р (ред. от 20.01.2015) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы».

Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном демократическом обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную, если не ключевую роль играет способность органов государственной власти и местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учет общественного мнения в управленческой практике. В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения общественного мнения по оценке качества государственных и муниципальных услуг, получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями, а также в целях повышения эффективности их деятельности.

Порядок проведения независимой оценки качества определен «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)»

Таким образом, обоснованность и необходимость поддержания органами местного самоуправления и, в частности, самими муниципальными учреждениями обратной связи с потребителями услуг для определения уровня удовлетворенности качеством работы подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке деятельности учреждений социальной сферы, а также качества предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Оценка осуществляется членами Общественного совета, состав и Положение о котором утверждены постановлением администрации Энгельсского муниципального района от 14.04.2016 года № 1753 (ред. от 21.03.2016) «Об утверждении Положения об Общественном совете Энгельсского муниципального района и состава Президиума Общественного совета Энгельсского муниципального района»

1. **Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы области**

**В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

Проблема оценки качества является одной из самых актуальных для всей системы образования РФ. Не может быть качественного обучения без качественного оценивания его результатов, поэтому сегодня наблюдается значительный рост спроса образовательных организаций на объективную оценку результатов обучения. Российская система оценки качества образования предполагает активное использование независимой оценки качества образования.

Независимая оценка качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в Энгельсском муниципальном районе (далее - образовательная деятельность организаций), осуществляется в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (статья 95.2 ФЗ-273 «Образовании в Российской Федерации»; дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»).

В соответствии с решением Общественного Совета при администрации Энгельсского муниципального района от 30 марта 2016 года № 3 определен перечень образовательных организаций, в отношении которых в 2016 году проведена независимая оценка качества оказания услуг: муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 15 с углубленным изучением отдельных предметов имени Героя Советского Союза Расковой Марины Михайловны», муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида № 1».

**Период проведения исследования**: независимая оценка качества оказания услуг была проведена в период с 26 сентября по 26 октября 2016 года.

Исследование работы образовательных организаций и их электронных сайтов проводилось командой экспертов Общественного Совета, созданного при администрации Энгельсского муниципального района в составе 3 человек.

Мероприятия по независимой оценке проводились в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность и перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденных приказом Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547  
"Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность"

**Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций.**

Независимая оценка проводилась по четырем основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации об ОО.
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников ОО.
4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.

**Методика и инструментарий исследования.**

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

1.Анкетирование **480** респондентов–потребителей образовательных услуг - для выявления позиций, мнений о качестве предоставляемых образовательных услуг;

2.Контент-анализинформации на сайтах ОО.

**Удовлетворенность участников образовательных отношений качеством предоставления услуг.**

Анкета потребителей образовательных услуг включала 14 вопросов, позволяющих определить мнение родителей (законных представителей), обучающихся 9-11 классов и воспитанников дошкольных образовательных организаций о качестве предоставления образовательных услуг по четырем группам показателей. У респондентов также была возможность оставить рекомендацию. Мнения участников опроса учитывались анонимно и использовались в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

В целом, анкетирование выявило ***достаточно высокий уровень*** удовлетворенности потребителей услуг всех ОО качеством образовательной деятельности организации (диапазон положительных ответов от 79 до 97,9%).

Открытостью и доступностью информации об образовательных услугах данной организации (стенды, сайт, СМИ и другие открытые источники информации) довольны от 82 до 97,8% участников опроса.

Анализируя ответы, следует отметить достаточно высокую оценку (от 81,4% до 97%) получателями услуг доброжелательности, вежливости, компетентности работников образовательных организаций, что является одним из важнейших критериев оценки качества предоставляемых услуг.

Созданием условий для организации индивидуальной работы с учащимися довольны от 82 до 96% опрошенных.

80 - 91% участников интернет-опроса выразили свое довольство относительно возможностей организации по оказанию психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

Из представленных диаграмм видно, что результаты уровня удовлетворенности образованием в разрезе всех типов ОО являются высокими.

Помимо прочего перед потребителями образовательных услуг был поставлен вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать Вашу образовательную организацию для поступления родственникам и знакомым? Согласно полученным ответам 97,4% участников опроса ответили положительно.

Таким образом, выбором соответствующих ответов родители подтверждают свою уверенность в том, что им предоставляется качественная услуга дошкольного, общего и дополнительного образования, в учреждениях созданы современные условия для обучения и воспитания обучающихся.

На официальных сайтах МБОУ СОШ № 15, МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1»информация об организации и её деятельности размещена в соответствии с разделами предусмотренными в приказе Рособрнадзора от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации». Работу по оцениванию сайта проводила экспертная группа.

1. При оценке показателей (1.1 – 1.4), характеризующих открытость и доступность информации об организациях, максимальное количество баллов (40 баллов), учреждение получило 37. В п. 1.4. из 10 возможных баллов учреждение получило 7 баллов. На сайте учреждения создана возможность для обращения в организацию заинтересованных граждан по ссылке «обратная связь», однако информации о результатах рассмотрения обращений недостаточно, не фиксируется наличие специалистов по взаимодействию с гражданами.

2. При оценке показателей (2.1 – 2.7), характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, максимальное количество баллов (70 баллов), учреждение получило 60 баллов. По показателю 2.1. материально-техническое и информационное обеспечение эксперты отмечают отсутствие в каждом учебном кабинете интерактивных досок и приставок, современной библиотеки-медиатеки с читальным залом не менее чем на 25 рабочих мест с наличием стационарных и переносных компьютеров с выходом в интернет. В п.2.2., характеризующего необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся отмечено отсутствие оборудованной спортивной площадки, тренажерного зала, бассейна. Организация питания в школе организованно через буфет-раздаточную, привозное горячее питание поставляет столовая МБОУ ООШ № 3. По пункту 2.4., отмечено отсутствие программ социально-педагогической направленности. В п.2.6. отмечено недостаточное наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий. В п.2.7., характеризующего наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов из 10 возможных баллов получено 2. На момент проведения экспертами независимой оценки качества образования в учреждении детей, имеющих статус обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов, не было.

В ходе оценочных процедур, осуществленных в отношении муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» из максимальных 110 баллов учреждение получило 64 балла.

На официальном сайте МБДОУ № 1 информация об организации и её деятельности размещена в соответствии с разделами предусмотренными в приказе Рособрнадзора от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации». Работу по оцениванию сайта проводила экспертная группа.

1. При оценке показателей (1.1 – 1.4), характеризующих открытость и доступность информации об организациях, максимальное количество баллов 40 баллов, учреждение получило 28. В п. 1.3. п.п.5 эксперты отмечают отсутствие возможности внесения предложений через электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации. В п. 1.4. отмечено недостаточное отслеживание хода рассмотрения обращения граждан.

2. При оценке показателей (2.1 – 2.7), характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, максимальное количество баллов (70 баллов), учреждение получило 26 баллов. По показателю 2.1. материально-техническое и информационное обеспечение эксперты не учитывали позиции оценивания, характеризующие материально-техническое и информационное обеспечение организации, так как данный показатель относится к материально-техническому и информационному обеспечению общеобразовательных организаций. В п.2.2., характеризующего необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников отмечено отсутствие оборудованной спортивной площадки, тренажерного зала, бассейна. По пункту 2.3., характеризующего условия для индивидуальной работы отмечено недостаточное количество кружков, спортивных секций и других форм работы, недостаточное использование дистанционных образовательных технологий педагогами детского сада. По пункту 2.4., отмечено отсутствие программ социально-педагогической направленности, программ технической, естественно-научной, туристско-краеведческой направленностей. В пункте 2.5., характеризующего наличие возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся эксперты отмечают удельный вес численности воспитанников в образовательной организации, принявших участие в спортивных олимпиадах, соревнованиях в общей численности воспитанников, менее 10%, отсутствие победителей спортивных олимпиад различного уровня, отсутствие на сайте информации о проведении мероприятий по сдаче норм ГТО. В п.2.6. отмечено недостаточное наличие комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий, недостаточное количество действующих программ оказания помощи воспитанникам в социальной адаптации, профориентации. В п.2.7., характеризующего наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов получено 0. На момент проведения экспертами независимой оценки качества образования в учреждении детей, имеющих статус обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов, не было.

Руководителям образовательных организаций рекомендовано:

1. Ознакомить с результатами проведенного мониторинга коллективы образовательных организаций, органы государственно-общественного управления.

2. В срок до 15.12.2016 года предоставить в Общественный совет план работы по улучшению качества работы и разместить их на сайтах.

Результаты исследования независимой оценки качества образовательных услуг по итогам 2016 года рассмотрены на заседании Общественного совета (протокол № 8 от 15 ноября 2016 года).

Итоги независимой оценки качества оказания образовательных услуг размещены на сайте www.bus.gov.ru.

В соответствии с решением Общественного Совета при администрации Энгельсского муниципального района от 15 ноября 2016 года № 8 определен перечень образовательных организаций, в отношении которых в 2017 году будет проведена независимая оценка качества оказания услуг:

1.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1»

2.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4»

3.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5 имени В. Хомяковой»

4.МБОУ «Гимназия № 8»

5.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 9»

6.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 12»

7.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 16»

8.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 18»

9.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 19»

10.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 20»

11.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 21»

12.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 23 с углубленным изучением отдельных предметов»

13.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 24»

14.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 30 с углубленным изучением отдельных предметов»

15.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 31»

16.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 32 с углубленным изучением отдельных предметов»

17.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 33 имени П.А. Столыпина»

18.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 42»

19.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа «Патриот» с кадетскими классами»

20.МБОУ «Музыкально-эстетический лицей имени А.Г. Шнитке»

21.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа п. Бурный»

22.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Березовка»

23.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Воскресенка»

24.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Генеральское»

25.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Заветное»

26.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа с. Красный Яр»

27.МБОУ «Средняя общеобразовательная школа п. Коминтерн»

28.МБДОУ «Детский сад № 5»

29.МБДОУ «Детский сад «Полянка» комбинированного вида № 47»

30.МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 66 »

**В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

В соответствии с постановлением Правительства Саратовской области от 30 декабря 2013 года № 764-П «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, расположенными на территории Саратовской области», а также в соответствии с планом работы Общественного совета Энгельсского муниципального района была проведена следующая работа:

* составлен перечень учреждений (34 юридических лица), подлежащих независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры,
* утвержден график проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры на 2016 – 2018 годы: в 2016 году – 2 учреждения культуры, в 2017 году – 14 учреждений культуры, в 2018 году – 18 учреждений культуры,
* определены каналы сбора информации от получателей услуг, оказываемых организациями культуры (Интернет-канал, личный опрос (социологическое исследование),
* на основании Показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждённых приказом Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 года № 2515 были разработаны и размещены на официальных сайтах организаций культуры в сети «Интернет» анкеты для определения качества предоставляемых услуг, а также проведен социологический опрос получателей услуг,
* в соответствии с утверждённым графиком проведены оценочные процедуры в отношении двух организаций культуры: муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» и муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств п. Пробуждение Энгельсского муниципального района».

***Цель исследования*** – сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг указанными учреждениями. В ходе оценки осуществлен сбор и анализ первичных данных о качестве их работы, определен уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации об учреждении, комфортностью условий предоставления услуг и доступностью из получения, доброжелательностью, вежливостью, компетенстностью работников учреждений культуры, качество оказания услуг, а также определена степень доступности информации об учреждениях культуры на официальных сайтах в сети Интернет.

***Сбор информации проходил по трём основным направлениям****:*

- изучение и оценка данных, размещённых на официальных сайтах учреждений культуры;

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

- сбор данных и оценка удовлетворённости получателей услуг.

Для достижения поставленной цели *в части оценки удовлетворенности* получателей услуг решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1. оценка уровня удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг и доступностью их получения, в том числе удовлетворенности:

- Уровнем комфортности пребывания в организации культуры

- Транспортной и пешейд оступностью организаций культуры

- Наличием электронных билетов

- Удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям

2) оценка уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников организации культуры

3) оценка уровня удовлетворенностью качеством оказания услуг, в том числе:

- качеством оказания услуг организации культуры в целом

- порядком оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результатами независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации

- разнообразием творческих групп, кружков по интересам (для культурно-досуговых организаций)

- качеством проведения культурно-массовых мероприятий (для культурно-досуговых организаций).

Для достижения поставленной цели *в части оценки данных, размещённых на официальном сайте для информации о государственных и муниципальных учреждений в сети Интернет*, решению подлежала задача анализа открытости и доступности соответствующей информации для потребителей.

***Объектом*** исследования *в части оценки удовлетворенности получателей услуг* являлись получатели услуг вышеуказанных учреждений культуры. Объектом оценки *в части оценки данных, размещенных на официальном сайте учреждений культуры и официальном сайте для информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет*, выступили официальные сайты учреждений (<http://dkvoskhod.ru>, <http://iskusstvodeti.ucoz.ru>) а также сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). ***Предметом*** исследования выступили суждения получателей услуг учреждений культуры с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальных сайтах организаций культуры и официальном сайте для информации о государственных и муниципльных учреждениях в сети Интернет.

***Для сбора первичной информации*** использован ***метод очного индивидуального анкетирования*** – письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты: читает вопросы, обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов. Метод относится к разряду «количественных» методик сбора первичных данных. Под респондентами понимаются потребители услуг учреждений культуры 14 лет и старше. При проведении сбора первичных данных интервьюеры следовали определенным правилам очного индивидуального анкетирования. Обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

***Описание метода выбора единиц наблюдения (анкетирования).*** Расчет численности выборочной совокупности респондентов и ее формирование осуществлено в соответствии с требованиями Методических рекомендаций, утвержденных Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2830. Источниковой базой для получения статистических показателей о количестве получателей услуг, оказываемых учреждениями культуры, послужили сведения управления культуры Энгельсского муниципального района Саратовской области.

***Основные методы (процедуры) анализа данных.***

Расчет числовых значений показателей независимой оценки качества услуг учреждениями культуры был проведен по трем направлениям:

- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте Учреждения культуры;

- уровень открытости и доступности информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- уровень удовлетворенности получателей услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов для культурно-досуговых организаций и 74 – для иных организаций культуры.

1) Для оценки качества работы учреждениями культуры получателями услуг сформированы следующие показатели (см. табл. 1):

**Таблица – 1. Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг (в соответствии с приказом Министерства культуры культуры РФ от 5 октября 2015 г. N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)** | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)** | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)** | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | изучение мнения получателей услуг |

На основе собранных оценок получателей услуг определен уровень удовлетворенности качеством оказания услуг для учреждений культуры в баллах.

**Таблица – 2. Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте Учреждения культуры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)** | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 3 | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)** | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 4 | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)** | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)** | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | наличие информации на официальном сайте организации культуры |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | изучение мнения получателей услуг |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | изучение мнения получателей услуг |

Уровень открытости и доступности информации на официальных сайтах организаций культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети Интернет.

В соответствии с методикой независимой оценки качества работы учреждений культуры потребителями услуг максимальная оценка может составлять 100 баллов для культурно-досуговых учреждений и 93 балла для иных организаций культуры. По каждому из критериев участники анкетирования смогли оценить работу учреждений культуры:

- открытость и доступность информации об организации культуры – 63 человека;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 63 человека;

- время ожидания предоставления услуги – 63 человека;

- доброжелательность, вежливость, компетенстность работников организации культуры – 63 человека;

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг– 63 человека;

В ходе оценочных процедур, осуществленных в отношении муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» из максимальных 100 баллов учреждение получило 95 баллов.

В ходе оценочных процедур, осуществленных в отношении муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств пос. Пробуждение Энгельсского муниципального района» из максимальных 93 баллов учреждение получило 88 баллов.

Такое количество баллов, несомненно, говорит о высоком уровне качества обслуживания граждан.

**Таблица – 3. Оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг учреждения культуры в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 05 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», в баллах.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация культуры | Показатель 2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (max 24 балла), в т.ч.: | | | | | | | Показатель 3 Время ожидания предоставления услуги (max 14 баллов) | Показатель 4 Доброжела- тельность, вежливость и компе- тентность персонала (max 14 баллов) | | | | Показатель 5 Удовлетворенность качеством оказания услуг (max 15 баллов) | | | | | | | | Итоговое значение (сумма, max 60 баллов) |
| уровень комфортности пребывания в организации культуры, от 0 до 5 баллов | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. , от 0 до 5 баллос | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. от 0 до 5 баллов | транспортная и пешая доступность организации культуры, от 0 до 5 баллов | Наличие электронных билетов от 0 до 5 баллов | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) от 0 до 5 | всего по Показателю 2 | удобство графика работы организации культуры, от 0 до 7 баллов | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры от 0 до 7 баллов | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | всего по Показателю 4 | | уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом, от 0 до 5 баллов | | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев от 0 до 6 баллов | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | всего по Показателю 5 | |  |
| МБУ «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области»Детская школа искусств п. Пробуждение Энгельсс | 5 | 5 | 5 | 5 | 0 | 5 | 25 | 7 | 7 | 7 | 14 | | 5 | | 6 | 9 | | 10 | 30 | | 95 |
| МБУ ДО «Детская школа искусств п. Пробудение ЭМР» | 5 | 5 | 5 | 5 | - | 5 | 25 | 7 | 7 | 7 | | 14 | | 5 | 6 | 9 | 10 | | | 30 | 88 |

Следует отметить, что наиболее низкую оценку получила у потребителей услуг такая составляющая показателей как «Наличие электронных билетов» - 0 баллов из 5 возможных.

В соответствии с методикой независимой оценки данных, размещенных на официальном сайте организации культуры, максимальная их оценка может составлять 19 баллов.

В ходе изучения официальных сайтов учреждений культуры зафиксировано наличие и соответствие методическим требованиям доминирующего числа информационных объектов. В целом, оценка официальных сайтов учреждений культуры составила 19 баллов из 19 возможных, что, несомненно, говорит о высокой степени открытости и доступности размещенной на них информации.

Кроме указанного выше зафиксирован следующий недочет, которые не повлияли на формирование оценки: по объективной причине отсутствует публикация результатов независимой оценки качества услуг учреждений культуры (рекомендуется разместить их сразу же после принятия настоящего отчета).

***В соответствии с методикой независимой оценки данных*** об организации культуры, размещенных на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) зафиксировано полное соответствие организаций критериям оценки по данному направлению.

В таблице 4 представлены оценки по отдельным показателям уровня открытости и доступности информации об учреждении культуры.

**Таблица – 4 Оценка уровня открытости и доступности информации об Учреждении культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы | |
| МБУ ДК «Восход» | МБУДО «ДШИ п. Пробуждение ЭМР» |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 5 | 5 | 5 |
| Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 7 | 7 | 7 |
| Информирование о новых мероприятиях | 7 | 7 | 7 |

В соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 05 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», числовые значения показателей, полученные по трем направлениям оценки, суммируются.

По результатам расчета организации культуры получили следующее количество баллов:

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества работы учреждений культуры Энгельсского муниципального района.

Результаты независимой оценки качества оказываемых услуг были рассмотрены на заседании Общественного совета Энгельсского муниципального района 15 ноября 2016 года и 30 ноября 2016 года размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru). Рейтинг муниципального бюджетного учреждения «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» составил 95 баллов из 100 возможных, рейтинг муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств п. Пробуждение Энгельсского муниципального района» составил 69 баллов из 74 возможных.

На основании рекомендаций Общественного совета Энгельсского муниципального района по итогам независимой оценки качества оказываемых услуг, управлением культуры совместно с подведомственными организациями культуры, в отношении которых проведена оценочная процедура, ***разработаны предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры***:

- разместить на официальных сайтах организаций, прошедших процедуру независимой оценки качества предоставления услуг результаты независимой оценки качества услуг учреждений культуры в срок до 01.01.2017 года.

- проработать с руководителями организаций, включенных в перечень в 2017 году федеральное, региональное законодательство в области общественного контроля и независимой оценки качества предоставления социальных услуг;

- обеспечить условия для проведения независимой оценки качества услуг;

- разработать план мероприятий по устранению выявленных нарушений в 2017 году, разместить его на сайте администрации Энгельсского муниципального района.

**III План мероприятий по улучшению качества работы организаций социальной сферы Энгельсского муниципального района по результатам проведения независимой оценке качества образования в 2016 году**

**В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

Утвержден приказом комитета по образованию и молодежной политике ЭМР от 15 декабря 2016 года № 1508-од

**Сводный план мероприятий по улучшению качества работы образовательных организаций Энгельсского муниципального района по результатам проведения независимой оценке качества образования в 2016 году**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование мероприятия** | **Необходимость**  **реализации мероприятия**  **(по итогам НОКО)** | **Срок**  **реализации** | **Ответственный**  **(образовательная организация)** | **Описание ожидаемого результата** | **Показатели, характеризующие результат** |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | |
| 1.1. | Повышение качества содержания информации, актуализация информации на сайте организации | Информационная открытость (наполнение сайта организации) | постоянно | МБОУ «СОШ № 15»,  МБДОУ № 1 | Размещение актуальной и достоверной информации на сайте организации. Размещение обновленной информации на стендах организации и в средствах массовой информации о деятельности ОО.  Размещение на сайте механизмов обратной связи. | Наличие актуальной и достоверной информации на сайте организации.  Создание механизмов обратной связи с потребителями образовательных услуг. |
| 1.2. | Изменение интерфейса сайта, добавление новых разделов, отражающих деятельность организации | Доступность и достаточность информации об организации | постоянно | МБОУ «СОШ № 15»,  МБДОУ № 1 | Модернизированный сайт, удобство пользования сайтом организации. Увеличение числа посещений сайта. Наличие онлайн-анкеты на главной странице сайта организации. | Доля лиц, считающих информирование о работе организации и порядке предоставления услуг доступным и достаточным.  Количество посещений сайта учреждения. |
| **2.Комфортность условий и доступность получения услуг в сфере образования, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** | | | | | | |
| 2.1. | Улучшение уровня бытовой комфортности пребывания в организации и развитие материально-технической базы | Наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья | постоянно | МБОУ «СОШ № 15»,  МБДОУ № 1 | Наличие современного учебно-дидактического оборудования в соответствии с ФГОС. Соответствие помещений, территории ОО требованиям САНПиН. | Качество реализации ФГОС, соответствие санитарно-гигиеническим требованиям.  Доля лиц, считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных о работе учреждения. |
| 2.2. | Мероприятия, направленные на создание условий для возможности получения образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | постоянно | МБОУ «СОШ № 15»,  МБДОУ № 1 | Наличие условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья.  Наличие и реализация адаптированных программ для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Наличие специального оборудования для лиц с ограниченными возможностями здоровья.  Наличие электронного банка методических разработок для детей с ОВЗ. | Улучшение качества условий для детей с ограниченными возможностями здоровья. |
| 2.3. | Мероприятия, направленные на создание условий для персонала организации | Создание условий работы по оказанию услуг для персонала организации | постоянно | МБОУ «СОШ № 15»,  МБДОУ № 1 | Наличие оснащенных рабочих мест административного, педагогического, учебно-вспомогательного персонала | Доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в организации, от числа опрошенного персонала организации. |
| **3.Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации** | | | | | | |
| 3.1. | Создание условий по обеспечению психологической безопасности и комфортности в организации, на установление взаимоотношений педагогических работников с обучающимися (воспитанниками) | 1.Профессионализм персонала | постоянно | МБОУ «СОШ № 15»,  МБДОУ № 1 | Направление педагогических работников на курсы повышения квалификации в соответствии с утвержденным графиком. Создание службы психологического сопровождения при реализации ФГОС. | Количество педагогических работников, своевременно прошедших курсы повышения квалификации в соответствии с утвержденным графиком.  Доля лиц, считающих персонал, оказывающих услуги, компетентным от числа опрошенных. |
|  |  | 2.Взаимодействие с работниками организации | постоянно | МБОУ «СОШ № 15»,  МБДОУ № 1 | Отсутствие конфликтных ситуаций. Функционирование социально-психологической службы для участников образовательных отношений. | Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме, от числа опрошенных лиц. |
| **4.Результативность деятельности организации** | | | | | | |
| 4.1. | Выполнение мероприятий направленных на реализацию образовательных программ в соответствии с ФГОС | Качество оказываемой муниципальной услуги | постоянно | МБОУ «СОШ № 15»,  МБДОУ № 1 | Повышение уровня успеваемости, уровня развития обучающихся (воспитанников), по образовательным программам в соответствии с ФГОС. | Удовлетворенность участников образовательных отношений качеством предоставляемых услуг.  Доля обучающихся, воспитанников участвующих в мероприятиях различного уровня. |
| 4.2. | Выполнение мероприятий, направленных на реализацию образовательных программ дополнительного образования | Качество оказываемой муниципальной услуги | постоянно | МБОУ «СОШ № 15»,  МБДОУ № 1 | Повышение % охвата обучающихся, (воспитанников) дополнительным образованием | Доля обучающихся, воспитанников участвующих в мероприятиях различного уровня. |

**В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

**План мероприятий по улучшению качества работы организаций, прошедших независимую оценку качества предоставляемых услуг в 2016 году.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Мероприятие | Дата проведения |
| 1. | Совещание с руководителями учреждений культуры по результатам проведения независимой оценки качества в 2016 году.  (Рекомендовать муниципальному бюджетному учреждению «Дворец культуры «Восход» муниципального образования город Энгельс Энгельсского муниципального района Саратовской области» проработать техническую возможность ввода электронных билетов в срок до марта 2017 года). | декабрь 2016 |
| 2. | Руководителям организаций, прошедших процедуру независимой оценки качества предоставления услуг в 2016 году, разместить на официальных сайтах организаций результаты независимой оценки качества услуг учреждений культуры в срок до 01.01.2017 года. | декабрь 2016 |
| 3. | Проработать с руководителями организаций, включенных в перечень в 2017 году, федеральное, региональное законодательство в области общественного контроля и независимой оценки качества предоставления социальных услуг | декабрь 2016 |
| 4. | Руководителям организаций, подлежащих процедуре независимой оценки качества предоставляемых услуг в 2017 году, обеспечить условия для проведения независимой оценки качества услуг . | январь 2017 |