**Итоги**

**проведения независимой оценки качества услуг социальных учреждений, предоставляемых населению на территории МО «Город Кизилюрт» в 2017 году.**

В соответствии с постановлением главы администрации МО «Город Кизилюрт» от 12.03.2017 года № 12-П «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями социальной сферы муниципального образования «Город Кизилюрт» проведена независимая оценки качества работы в 11 муниципальных казенных дошкольных образовательных учреждениях, 8 муниципальных казенных общеобразовательных учреждений, 4 муниципальных казенных образовательных учреждений дополнительного образования детей и 2 муниципальных казенных учреждений культуры (далее - МКУ).

Независимая система оценки качества работы МКУ включала в себя:

а) обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления МКУ социальных услуг, в том числе в электронной форме;

б) формирование результатов оценки качества работы МКУ и рейтингов их деятельности.

Критерии независимой оценки качества работы МКУ, способы проведения оценки и методы рейтингования (результат по НОК образования и культуры прилагается), а также перечень муниципальных учреждений, участвующих в независимой оценке, были утверждены Общественным советом при администрации МО «Город Кизилюрт» 13.07.2017 года.

Независимая оценка качества работы проводилась в следующих муниципальных учреждениях:

1. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 «Солнышко»;

2. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Ласточка»;

3. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 3 «Дюймовочка»;

4. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 4 «Светлячок»;

5. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 5 «Теремок»;

6. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 6 «Чебурашка»;

7. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №7 Красная шапочка»;

8. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 8 «Радуга»;

9. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 9 «Колосок»;

10. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 10 «Энергетик»;

11. Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 11 «Колокольчик»;

12. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение г.Кизилюрт «Гимназия № 1 им. Героя Советского Союза Ю.А. Акаева»;

13. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 города Кизилюрта»;

14. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 города Кизилюрта»;

15. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 города Кизилюрта»;

16. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение г.Кизилюрт «Гимназия № 5 им. А.А. Алиева»;

17. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7 города Кизилюрта»;

18. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8 города Кизилюрта»;

19. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9 города Кизилюрта»;

20. Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр детского творчества»;

21. Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств города Кизилюрт»;

22. Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа № 1»;

23. Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа-интернат № 2»;

24. Муниципальное казенное учреждение «Дом культура»;

25. Муниципальное казенное учреждение «Централизованная библиотечная система г.Кизилюрт».

**Анализ результатов независимой оценки качества работы МКУ образования**

Независимая оценка качества работы проводилась по 5 показателям оценки:

1. Открытость и доступность информации об учреждении.

2. Комфортности условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями.

3.Время ожидания предоставления услуги

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения.

5. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг.

По каждому показателю устанавливался рейтинг учреждения в баллах по критериям и показателям оценки. Сумма баллов определялась по каждому (1-10) показателю объектов оценки. На основании суммарных баллов определялось место МКУ по каждому показателю объектов оценки. Итоговые места по показателям оценки суммировались, что позволило определить рейтинг учреждений каждого типа с учетом наименьшей суммы мест.

Рейтинг деятельности МКУ образования по итогам независимой оценки качества прилагается. По итогам проведения независимой оценки качества работы МКУ установлено следующее, в целом обеспечена:

- полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления образовательных услуг;

- установлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников МКУ;

- зафиксирована высокая доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.

Однако в ходе проверки сайтов образовательных учреждений выявлено, что информация выкладывается не в полном объеме, к примеру

- материально-техническое обеспечение образовательной деятельности;

- наличие или отсутствие вакансий;

- отсутствие информации о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов.

Кроме этого, необходимо отметить, что образовательные учреждения несвоевременно обновляют и пополняют свои сайты нужной информацией, что недопустимо.

Остаётся не решённой проблема обеспечения комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

**Анализ результатов независимой оценки качества работы МКУ культуры.**

При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в качестве основных критериев в [методических рекомендациях](http://pandia.ru/text/category/metodicheskie_rekomendatcii/) определены:

- открытость и доступность информации об учреждении культуры;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, [вежливость](http://pandia.ru/text/category/vezhlivostmz/), компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг.

В соответствии с этим, проведена работа по сбору информации с сайтов учреждений культуры, а также проведено анкетирование населения.

В 2017 году независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры проведено в форме анкетирования.

Основание для проведения независимой оценки качества оказания услуг – постановление главы МО №12-П от 22.03.2017 года и план работы Общественного совета от 13.07.2017 года.

Цель проведения - предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Для достижения поставленной цели в ходе проведения независимой оценки предполагалось решить следующие задачи:

1) провести мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых учреждениями культуры;

2) привлечь общественность к участию в оценивании деятельности учреждений культуры.

3) выявить факторы, влияющие на уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг учреждениями культуры;

4) выявить показатели, влияющие на снижение качества оказания услуг учреждениями культуры;

5) определить степень соответствия услуг, предоставляемых учреждениями культуры запросам и ожиданиям получателей услуг.

Объект исследования - услуги, оказываемые учреждениями культуры, в частности «Дом культуры», «ЦБС».

Предметом исследования является выявление уровня удовлетворённости населения качеством услуг, оказываемых учреждениями культуры.

Оператором была проведена работа по сбору информации с сайтов учреждений культуры, а также анкетирование населения.

Было проведено анкетирование в выборочной форме во всех учреждениях культуры и оценивалось по 5-ти бальной шкале.

Доброжелательность, персонала учреждения оценено на 5 баллов «очень хорошо».

Вежливость персонала учреждения-5 баллов.

Компетентность персонала – 5 баллов.

Материально-техническое обеспечение устраивает – на 3 «удовлетворено»

Качество предоставления услуг – на 4 «хорошо»

Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым - на 4 «хорошо»

Мониторинг сайтов провел Общественный совет

Сайты учреждений оценивались по следующим показателям:

полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы;

требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение учреждения культуры;

перечень услуг, предоставляемых учреждением культуры;

наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;

порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения.