**ОТЧЕТ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА**

**ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ТУРКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И ОБРАЗОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ ТУРКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений Турковского муниципального района проведена 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»; Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы».

Независимая оценка осуществлялась членами Общественного совета, состав и положение о котором утверждены постановлением администрации Турковского муниципального района Саратовской области от 25 декабря 2015 года № 470 «О создании Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Турковского муниципального района, оказывающих социальные услуги».

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» в 2016 году объектами независимой оценки являлись учреждения сферы культуры и образования.

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений Турковского муниципального района в 2016 году проводилась с мая по ноябрь 2016 года. Порядок проведения независимой оценки утвержден Общественным советом по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Турковского муниципального района, оказывающих социальные услуги (протокол №2 от50.05.2016 г.).

К критериям оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы относятся:

открытость и доступность информации об организации;

комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;

удовлетворенность качеством оказания услуг.

Для каждой группы учреждений предусмотрены собственные отраслевые показатели, характеризующие представленные критерии.

В результате проведенной независимой оценки рейтинги учреждений образования и культуры сформированы не будут, так как в каждую группу вошло по одному учреждению.

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

анализ сайтов организаций;

анализ документов организаций;

анкетирование получателей социальных услуг.

**Результаты проведения независимой оценки в сфере образования**

Для проведения независимой оценки качества предоставления услуг сформирована выборка учреждений культуры и учреждений образования.

***В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ:***

Независимая оценка проводилась в трех образовательных организациях, расположенных в р.п.Турки: Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа имени Героя Советского Союза С.М.Иванова» р.п.Турки, Муниципальное дошкольное общеобразовательное учреждение "Детский сад №2 Малышка" р.п.Турки, Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Дом детского творчества" р.п.Турки.

***Структура типов обследованных организаций выглядит следующим образом:***

общеобразовательные организации – 1 ед. (8,3%);

дошкольные образовательные организации – 1ед. (25%);

организации дополнительного образования – 1 ед. (50%).

***Основные результаты***

**Блок 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.**

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации являются сайты оцениваемых организаций. Кроме того, одним из показателей данного блока является уровень рейтинга организации на сайте www.bus.gov.ru.

Анализ сайта [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)показал, что на нем размещают информацию 3 обследованные образовательные организации. В среднем требования по заполнению данного сайта выполнены организациями на 95%.

Собственный сайт в наличии у всех исследованных организаций. Средний уровень доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг посредством официального сайта, электронной почты, телефона составил 9 баллов из 10 возможных.

Однако во всех проверенных организациях сайты не содержат достаточных сведений о ходе рассмотрения обращений граждан. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг, по иным каналам связи также невысока – средний уровень выполнения требований по данному показателю в обследованных организациях составил 76 %.

Показатель, характеризующий наличие на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках, характеризуется относительной стабильностью. Все обследованные учреждения по этому показателю получили по 9 баллов, таким образом, средний балл также равняется девяти. В тоже время следует отметить, что имелись единичные случаи представления данной информации не в полном объеме (не указаны наименование направления подготовки и специальности, отсутствуют данные о повышении квалификации, не всегда указан общий стаж работы и по специальности).

В целом, по первому критерию средний балл для обследованных образовательных организаций составил **35,6** из **40** возможных.

Всем обследованным образовательным организациям необходимо:

- поддерживать работу официальных сайтов в соответствии с нормативными требованиями;

-размещать на официальных сайтах информацию о ходе рассмотрения обращений граждан;

- использовать канал обратной связи с потребителями образовательных услуг для получения информации об их качестве, удовлетворенности.

**Блок 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**

В данном блоке оценивалось:

- **Материально-техническое и информационное обеспечение образовательных организаций**.

При оценке данного показателя учитывалось наличие в учреждениях спортивных залов и площадок, оснащение всех учебных кабинетов автоматизированным рабочим местом, наличие библиотеки, мест для чтения, наличие Интернета. Средний балл по данному показателю составил 8,3 балла, в т.ч. по 8 баллов в дошкольном образовательном учреждении и учреждении дополнительного образования, 9 баллов – в МОУ СОШ имени С.М.Иванова р.п.Турки.

- **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья.**

При оценке данного показателя оценивались внутренние (организация горячего питания, наличие медицинского кабинета, наличие уголков по пропаганде здорового образа жизни, о правильном питании, наличие «теплых туалетов», наличие источников питьевой воды, поддержание комфортной температуры воздуха, возможность проветривания помещений и т.д.) и внешние (освещение территории организации в темное время суток, отсутствие ям, канав, исправность оборудования, размещенного на территории, наличие оборудованного входа). Средний балл по этому показателю составил 8,6 баллов, что говорит о том, что в обследованных образовательных организациях, в основном, созданы необходимые условия для охраны и укрепления здоровья.

- У**словия для индивидуальной работы с обучающимися.** Оценка данного показателя включала в себя: наличие образовательных программ и курсов по выбору обучающихся и воспитанников, наличие программ коррекционной работы, наличие программ работы с одаренными детьми, наличие индивидуальных учебных планов, наличие графиков индивидуальных занятий. Средний балл по данному показателю – 10 баллов. Общая оценка: во всех обследованных образовательных организациях созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися, индивидуальная работа ведется.

- **Наличие дополнительных образовательных программ.** Во всех образовательных учреждениях реализуются дополнительные образовательные программы, имеются лицензии на их реализацию. Каждое учреждение по этому показателю получило максимальную оценку – 10 баллов.

**-Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах ( в том числе во всероссийских и международных), выставках смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.**

В ходе оценки данного показателя было установлено, что во всех обследованных образовательных организациях имеются помещения для кружковых занятий, стенды о достижениях воспитанников, в наличии программы патриотического воспитания, расписание кружков и секций регламентировано. По итогам кружковой работы проводятся выставки работ воспитанников. Предусмотрена возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.

Средний балл по вышеуказанному показателю равняется десяти.

**-Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.**

В этом блоке учитывалось наличие в штате образовательных организаций педагогов – психологов, социальных педагогов, создание условий для медицинского обслуживания обучающихся. В ходе оценочных мероприятий установлено, что школе и детском саду в штате состоят педагоги – психологи, в учреждениях имеются медицинские кабинеты, деятельность которых лицензирована, в Доме творчества заключен договор с ГУЗ СО «Турковская районная больница» на медицинское обслуживание. Однако, в штате учреждения дополнительного образования отсутствует психолог (договор об оказании психологической помощи также не заключен), в штате дошкольного образовательного учреждения – социальный педагог. Оценочный балл по этому показателю варьируется от 7 до 10. Средний балл по учреждениям составил – 8.

**-Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями.**

При проведении оценки данного показателя учитывалось наличие в учреждениях пандусов, кнопок вызова персонала, в дошкольном образовательном учреждении - специальных средств (развивающие игры, игрушки, дидактический материал), в общеобразовательном учреждении – наличие графиков обучения на дому, наличие программ индивидуального обучения обучающихся с ОВЗ.

Вывод: необходимые условия для оказания образовательных услуг обучающимся с ограниченными возможностями здоровья во всех обследованных организациях созданы не в полной мере. Каждое учреждение было оценено на 7 баллов, таким образом, средний балл по данному показателю также равняется семи.

В целом по II критерию, в котором оценивалась комфортность условий осуществления образовательной деятельности, образовательные организации набрали: Дом детского творчества – 59 баллов, детский сад – 60 баллов, средняя общеобразовательная школа – 65 баллов. Средний балл – 61,3 из 70-ти возможных.

**Блок 3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организаций.**

Данный блок оценивался по результатам опросов потребителей образовательных услуг.

Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивших доброжелательность работников организаций от общего числа опрошенных, варьируется от 80,5% до 87,5 %, что соответствует 7 баллам,

компетентность от 84,2 % до 91,6 % (что соответствует 7, и в одном случае – 8 баллам). Таким образом, подавляющая часть респондентов отметила высокий уровень профессионализма, доброжелательности, вежливости и внимательности сотрудников образовательных организаций, подлежавших оценке. Средний балл по данному критерию для обследованных в ходе независимой оценки образовательных организаций составил **14,3** баллов из 18 возможных.

**Блок 4. Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций.**

Данный блок оценивался по результатам опросов и бесед с потребителями образовательных услуг.

Анализ результатов опросов показал, что во всех образовательных организациях посетители в целом удовлетворены полнотой и качеством предоставляемых услуг.

Оценка получателями образовательных услуг показателя, касающегося материально-технического обеспечения организации, показала относительно невысокие результаты. Лишь немногим более 70% от общего числа опрошенных отметили, что удовлетворены материально-техническим обеспечением образовательных организаций. Наиболее низкую оценку этого показателя получило дошкольное образовательное учреждение.

Практически все образовательные организации опрошенные граждане готовы рекомендовать своим родственникам, друзьям и знакомым. Средний балл по данному критерию для обследованных в ходе независимой оценки образовательных организаций составил **20,2** балла из **27** возможных.

***В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ***

Независимая оценка проводилась в 1 учреждении, находящимся на территории р.п. Турки .

***Основные результаты***

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование муниципального учреждения** | **Количество баллов** |
| Районное муниципальное учреждение культуры «Турковская центральная библиотека» | **79** |

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации является сайт оцениваемой организации.

Анализ сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) показал, что учреждение на нем размещает информацию об учреждении образования.

На сайте РМУК «Турковская центральная библиотека» имеется полная необходимая информация о деятельности организации в соответствии с требованиями федерального стандарта, полные и актуальные сведения о работниках учреждения. Регулярно размещается информация о проводимых мероприятиях, выставках, встречах, конкурсах.

В процессе проведения независимой оценке оценивалось внутреннее и внешнее обустройство организации культуры.

Кроме того, оценивалась степень выполнения условий доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг.

Для повышения качества предоставляемых услуг необходимо увеличить материально-техническое и информационное обеспечение учреждения.

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников положительно оценили 100% получателей услуг.

Анализ результатов опроса и анкетирования клиентов учреждения показал, что посетители максимально удовлетворены полнотой и качеством предоставляемых услуг.

Результаты проведенной независимой оценки качества работы муниципальных учреждений в 2016 году, были обсуждены на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки. Членами Общественного совета на основе полученных результатов в настоящее время разработаны планы – графики мероприятий по улучшению качества оказания услуг учреждениями социальной сферы.