

Доклад по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социальной сферы, расположенными на территории муниципального образования п. Михайловский Саратовской области в 2019 году

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы (далее независимая оценка) проводится на территории муниципального образования п. Михайловский Саратовской области 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»;

Приказом Министерства образования Российской Федерации от 5 декабря 2014 года № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

Приказом Министерства культуры РФ от 7 марта 2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры"

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений муниципального образования п. Михайловский Саратовской области, оказывающих социальные услуги проводилась в апреле - ноябре 2019 года.

Цели независимой оценки:

- оценить открытость и доступность информации об организациях;
- оценить комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций;
- выявить удовлетворенность качеством деятельности организаций;
- выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организаций;
- дать оценку доступности услуг для инвалидов.

За указанный период было обследовано 4 учреждения из 4 (100%).

Структура обследованных учреждений выглядит следующим образом:

- 1 учреждения культуры – 100%,
- 1 учреждение спорта – 100%,
- 2 образовательных учреждений – 100%.

Независимая оценка проводилась на основании анализа структуры и содержательности официальных сайтов учреждений, анкетирования получателей социальных услуг, посещения учреждений членами рабочей группы.

Обследование проводилось Автономной некоммерческой организацией «Центр региональных политических исследований» на основании договора №04-19-13 от 17.04.2019 года.

Основные результаты по учреждениям культуры.

Обследовано 1 учреждение культуры из 1.

Итак, первый показатель **«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры» МО п. Михайловский Саратовской области не имеет своего официального сайта. Вся информация об учреждении размещается на сайте Администрации муниципального образования п. Михайловский Саратовской области.

Не обеспечено функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»»

В МКУК «Дом культуры» МО п. Михайловский в соответствии с требованиями оформлены информационные стенды, в которых содержится:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- ежемесячный план работы дома культуры;
- график работы учреждения и кружковых занятий
- книга отзывов и предложений по улучшению качества обслуживания потребителей муниципальных услуг и т. п.

В здании организована комфортная зона отдыха.

Предусмотрена возможность получения услуги по телефону, с использованием сети «Интернет».

Показатель «Доступность услуг для инвалидов»

В целом организация доступна для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Жители удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при непосредственном обращении в организацию.

Результаты анкетирования показывают (Приложение №2):

В целом опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями здоровья. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении.

Рекомендации:

- организовать семинары по работе со зрителем для работников Дома культуры с приглашением специалистов других учреждений культуры;
- улучшить качество обслуживания путем проведения семинаров, тренингов по обучению работников культуры эффективным методам взаимодействия с посетителями;
- организовать работу с организациями поселка по предоставлению информации об услугах Дома культуры;
- обеспечить своевременное предоставление информации в СМИ о проводимых мероприятиях в Доме культуры;

Основные результаты по учреждениям образования.

Обследовано 2 образовательных учреждения из 2 имеющихся в муниципальном образовании п. Михайловский Саратовской области, 1 учреждение дополнительного образования в сфере спорта (оценка осуществлялась по критериям, определенным для образовательных учреждений).

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

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации являются сайты оцениваемых учреждений.

Собственный сайт в наличии у всех образовательных учреждений. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, а также с помощью официального сайта отмечена по каждому учреждению. Однако распространенным недостатком, характерным более чем для половины организаций сферы образования, является недоступность возможности подачи электронного

обращения и возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг.

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

В данном блоке оценивалось внутреннее и внешнее обустройство организаций.

Почти все опрошенные считают условия пребывания в образовательных учреждениях комфортными. Посетители удовлетворены состоянием и чистотой помещений здания, организацией комфортной зоны отдыха.

Блок 3. Доступность услуг для инвалидов

В данном блоке оценивалось обеспечение в организациях условий для предоставления услуг людям с ограниченными возможностями здоровья.

В целом в организациях созданы условия для инвалидов. Среди недостатков во всех образовательных учреждениях можно отметить отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, а также специальных санитарно-гигиенических помещений.

Блок 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций.

По показателю, характеризующему долю получателей образовательных услуг, которые положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг, среднее значение составило 98,3%.

Таким образом, большинство респондентов отмечает высокий уровень профессионализма, доброжелательности, вежливости и внимательности сотрудников образовательных организаций.

Результаты анкетирования МОУ «СОШ МО п. Михайловский» (Приложение №2):

Опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями здоровья. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении.

Результаты анкетирования МДОУ детский сад №1 «Сказка» муниципального образования п. Михайловский Саратовской области (Приложение №2):

Опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении. Оценить доступность организации для людей с ограниченными возможностями с точки зрения потребителей не представилось возможным.

Результаты анкетирования МКУ «СШ МО п. Михайловский» (Приложение №2):

В целом опрос показал, что, несмотря на то, что информация об организации на информационных стендах и в официальных источниках в сети Интернет не пользуется спросом, пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об

учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями здоровья. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении.

Рекомендации:

- обеспечить организацию и обновление информации о новых мероприятиях на информационных стендах и на официальном сайте учреждений
- обеспечить функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- оборудовать территории, прилегающие к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов
- организация технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году учреждениям разработать и утвердить планы мероприятий по улучшению качества работы.

Разместить результаты в сети «Интернет» на сайте bus.gov.ru

**Председатель Общественного совета
муниципального образования Михайловский
Саратовской области**



Л. Н. Гусенок