Приложение № 1

к протоколу № 3 от 12.09.2017

**Отчет о деятельности**

**Общественного совета для оценки качества работы муниципальных учреждений Обливского района, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания**

**за 2017 год**

В 2017 году Общественным советом совместно с Отделом образования, Отделом культуры, учреждением здравоохранения и центром социального обслуживания реализованы следующие мероприятия:

1. Осуществлен мониторинг общественного мнения о деятельности муниципальных учреждений Обливского района, качестве их работы, в том числе с помощью анкетирования клиентов учреждений.

*В сфере социального обслуживания* во главе с руководителем рабочей группы проведено анкетирование обслуживаемых клиентов с целью проведения независимой оценки качества работы Центра социального обслуживания Обливского района. В анкетировании приняли участие 672 человека (100% от общего числа обслуживаемых), из них 100% удовлетворены качеством оказания социальных услуг. Жалоб от получателей социальных услуг в отношении МБУ ЦСО Обливского района не поступало.

Лично председателем Общественного совета совместно с руководителем Рабочей группы был проведен опрос 25 обслуживаемых (100% от общего числа обслуживаемых) в социально-реабилитационном отделении, в ходе которого 100% клиентов социально-реабилитационного отделения признали качество обслуживания удовлетворительным.

Для улучшения качества работы в МБУ ЦСО Обливского района разработан План мероприятий, включающий в себя организацию переподготовки и повышения квалификации работников учреждения, развитие волонтерского движения и др.

*В сфере образования* в мае 2017 года Государственным автономным учреждением Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования» (ГАУ РО РИАЦРО) проводилось анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Независимая оценка качества образовательной деятельности была проведена в 6-ти средних общеобразовательных школах, в 2-х учреждениях дополнительного образования и в 4-х муниципальных бюджетных дошкольных образовательных учреждениях, что есть 100% охват образовательных учреждений. Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программного пакета SPSS.

Оценивались открытость и доступность информации о деятельности образовательных учреждений, показатели комфортности условий, доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников, удовлетворенности качеством образовательной деятельности образовательных учреждений в целом. В ходе проведения НОК ОД использовались данные официальных сайтов образовательных учреждений через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта.

В опросе по всем образовательным учреждениям всего приняли участие 930 человек, в том числе:

- 450 родителей учеников исследуемых средних общеобразовательных школ,

- 300 родителей учащихся учреждений дополнительного образования детей,

- 180 родителей воспитанников исследуемых дошкольных образовательных учреждений.

По результатам анкетирования отмечено, что опрошенные родители имеют достаточные временные основания для оценки качества образовательные услуг.

Результаты по показателям независимой оценки качества образования приведены в таблицах 1-3.

Для улучшения качества работы учреждениями образовательной деятельности Обливского района разработан сводный план мероприятий на 2018 год.

*В сфере здравоохранения* был организован сбор информации по выявлению общественного мнения о результатах проведенной оценки качества социальных услуг за 2017 год. Анкетированием по независимой оценке качества оказания амбулаторно-поликлинической и стационарной медицинской помощи охвачено 300 человек.

По результатам общественного мнения выявлено, что качеством полученной амбулаторно-поликлинической помощи в МБУЗ ЦРБ удовлетворено 91,7% населения. Качеством оказания стационарной медицинской помощи в МБУЗ ЦРБ удовлетворено 91,5% населения.

Для улучшения качества работы учреждением уделяется большое внимание профилактике, здоровому образу жизни, проведению диспансеризации населения, выявлению заболеваний на ранних стадиях, что поможет снизить общую смертность населения, и смертность населения в трудоспособном возрасте.

*В сфере культуры* проводился опрос посетителей посредством социалогического опроса в МБУК ОР «МЦБ**»,** всего было опрошено 110 человек.

Опрос посетителей МБУК ОР «МЦБ» в 2017 году проведен на основании показателей характеризующих критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515.

Опросный лист

Показатели оценки работы МБУК ОР «МЦБ»

| №  п/п | Показатель | Единица измерения | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | *Открытость и доступность информации об организации культуры* | Макс. 19 баллов | 14 |
| 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 | 5 |
| 1.2. | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5 |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 4 |
| 2. | *Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения* | Макс. 30 баллов | 24 |
| 2.1 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 4 |
| 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 | 4 |
| 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 | 3 |
| 2.4 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4 |
| 2.5 | Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | 5 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность | от 0 до 5 баллов | 5 |
| 3 | *Время ожидания предоставления услуги* | Макс. 7 баллов | 7 |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |
| 4 | *Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры* | Макс. 14 баллов | 14 |
| 4.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |
| 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 | 7 |
| 5 | *Удовлетворенность качеством оказания услуг* | Макс. 31 балл | 24 |
| 5.1 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам/ наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | 8 |
| 5.2 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 8 |
| 5.3 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4 |
| 5.4 | 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 | 4 |
|  | Итого: | Макс. 101 балл | 74 |

Методика расчета показателей  независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждению присваивается от 0 до 10 баллов.  При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

***Открытость и доступность информации об организации культуры.***

Опрос показал, по 1 группе небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. В основном информирование о работе библиотеки и предстоящих мероприятиях происходит через районную газету «Авангард», социальные сети. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых микрорайонах. Отдельные пользователи услуг культуры рекомендовали использовать, как можно больше, инновационных форм работы.

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. Но некоторые минусы в работе присутствуют. Это недостатки в работе сайта сети Интернет. Еще один показатель некомфортности в учреждении это отсутствие ремонта в здании и отсутствие туалета внутри здания, что вызывает неудобство посещения людьми пожилого возраста.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

***Время ожидания предоставления услуги.*** По 3-ей группе показателей достигли 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 меньшего значения достигли такие показатели «наличие информации о новых изданиях», «качество проведения культурно-массовых мероприятий». Это связано, скорее всего, с недостатком финансирования культурно – массовых мероприятий и слабым комплектованием библиотечного фонда.

В целях совершенствования работы МБУК ОР «МЦБ» учреждению даны следующие рекомендации:

1. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов.
2. Учитывая постоянный рост общей культуры населения, необходимо предлагать услуги нового уровня, имеющие маркетинговую и социальную привлекательность.
3. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет, рассмотреть возможность работы собственного сайта учреждения в соответствии с установленными критериями доступности услуг.
4. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

Для улучшения работы учреждения разработан План мероприятий по улучшению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры Обливского района «Межпоселенческая центральная библиотека» на 2018 год.

2. Обсуждены предложения на дальнейшую перспективу по повышению эффективности деятельности учреждений с учетом результатов независимой оценки качества их работы .

3. Размещена на официальном сайте Администрации района информация о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы, о мероприятиях по повышению качества услуг.

Председатель Общественного совета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.А. Копаненко

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017