Приложение №1

к Протоколу от 09.12.2015

**Результаты независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта на территории городского округа Верхний Тагил**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2014 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286-ПП «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в соответствии с Распоряжением Правительства Свердловской области от 09.10.2013 № 1628-РП «Об организации работы по формированию независимой оценки качества работы учреждений в сфере образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживая в Свердловской области», на основании решения Общественного Совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта на территории городского округа Верхний Тагил проведен опрос в форме анкетирования и сформирован анализ общественного мнения о качестве работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта на территории городского округа Верхний Тагил.

Цель проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта на территории городского округа Верхний Тагил – формирование рейтингов муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта с целью определения соответствия предоставляемых социальных услуг населению.

Основными задачами независимой оценки качества работы являются:

1. Повысить качество и доступность муниципальных услуг, предоставляемых населению.
2. Информировать потребителей социальных услуг о качестве работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта.
3. Создать условия для объективной оценки качества муниципальных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества работы.
4. Стимулировать повышение качества работы муниципальных организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества работы.

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта на территории городского округа Верхний Тагил, проводилась в период с 12.11.2015 по 04.12.2015 в отношении 14 учреждений:

-Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад № 9 (МБДОУ ЦРР – детский сад № 9),

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад № 17 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физического развития (МБДОУ – детский сад № 17),

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 22 (МБДОУ – детский сад № 22)

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение – детский сад № 25 (МБДОУ – детский сад № 25)

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 32 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно-речевого развития (МБДОУ ЦРР – детский сад № 9)

- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4 (МБОУ СОШ № 4)

- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 8 (МБОУ СОШ № 8)

- Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 10 имени воина-интернационалиста Александра Харламова (МБОУ СОШ № 10)

- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детско-юношеский центр» (МБОУ ДОД ДЮЦ)

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетагильская городская библиотека имени Ф.Ф. Павленкова»

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (МБУК ГДК)

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс» (МБУК Половинновский СКСК)

- Муниципальное бюджетное учреждение спорта «Спортивно-оздоровительный комплекс» (МБУС СОК)

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей».

Независимая оценка качества работы проводилась по пяти показателям:

1. Открытость и доступность информации об учреждении
2. Время ожидания в очереди для получения услуги
3. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

В независимой оценке качества работы муниципальных учреждений приняли участие 391 респондентов.

По каждому показателю устанавливался рейтинг учреждений в баллах. Сумма баллов определялась по каждому из пяти показателей. Итоговые баллы по показателям суммировались, что позволило определить рейтинг учреждений. При подведении рейтинга высчитывался процент набранных баллов от максимального суммарного балла и среднее значение.

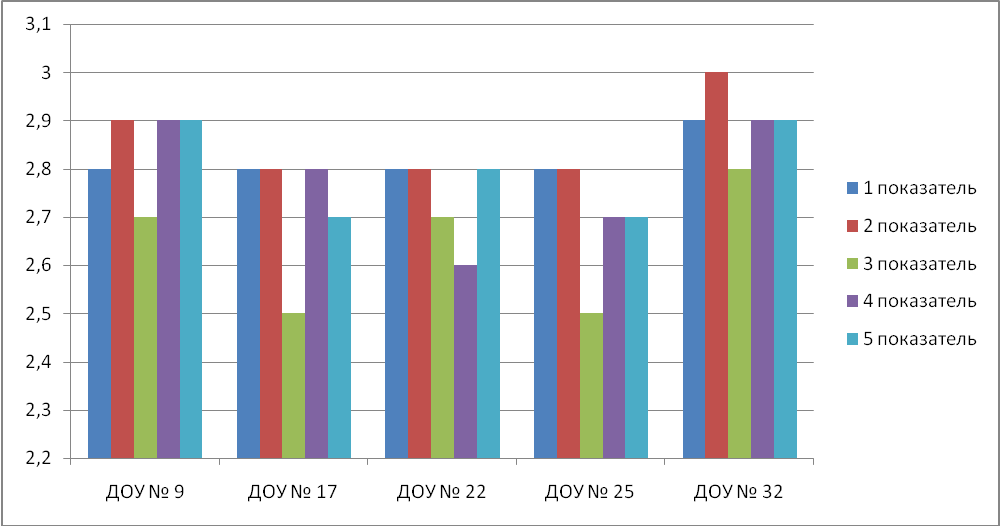
**Результаты независимой оценки качества работы**

**муниципальных дошкольных образовательных учреждений**

**по итогам 2015 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  МДОУ | % от максимального суммарного балла | 1 показатель –  Открытость и доступность информации об учреждении  (в баллах/процентах) | 2 показатель –  Время ожидания в очереди для получения услуги  (в баллах/процентах) | 3 показатель – Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность  (в баллах/процентах) | 4 показатель – Доброжелательность, вежливость, компетентность работников  (в баллах/процентах) | 5 показатель – Удовлетворенность качеством оказания услуг  (в баллах/процентах) | Количество респондентов | Максимальный балл |
| **МБДОУ ЦРР – детский сад № 9** | 96,0 | 346 б./ 96,1% | 178 б./ 98,8% | 1685 б./ 93,0% | 700 б./ 97,2% | 1666 б./ 97,4% | 30 | 4770 |
| **МБДОУ –**  **детский сад № 17** | 91,0 | 172 б./ 95,5% | 86 б./ 95,5% | 776 б./ 86,2% | 341 б./ 94,7% | 796 б./ 93,1% | 15 | 2385 |
| **МБДОУ –**  **детский сад № 22** | 91,5 | 370 б./ 96,3% | 182 б./ 94,7% | 1738 б./ 90,5% | 667 б./ 86,8% | 1702 б./ 93,3% | 32 | 5088 |
| **МБДОУ –**  **детский сад № 25** | 91,0 | 337 б./ 93,6% | 168 б./ 93,3% | 1518 б./ 84,3% | 667 б./ 92,6%% | 1566 б./ 91,5% | 30 | 4770 |
| **МБДОУ –**  **детский сад № 32** | 97,2 | 353 б./ 98,0% | 180 б./ 100,0% | 1711 б./ 95,0% | 710 б./ 98,6% | 1685 б./ 98,5% | 30 | 4770 |

Среднее значение по показателям независимой оценки качества работы ДОУ



Рейтинг дошкольных образовательных учреждений

по результатам независимой оценки качества работы за 2015 год

**Результаты независимой оценки качества работы**

**муниципальных общеобразовательных учреждений**

**по итогам 2015 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  МДОУ | % от максимального суммарного балла | 1 показатель –  Открытость и доступность информации об учреждении  (в баллах/%) | 2 показатель –  Время ожидания в очереди для получения услуги  (в баллах/%) | 3 показатель – Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность  (в баллах/%) | 4 показатель – Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (в баллах/%) | 5 показатель – Удовлетворенность качеством оказания услуг  (в баллах/%) | Количество респондентов | Максимальный балл |
| **МБОУ СОШ № 4** | 94,6 | 442 б./ 98,2% | 169 б./ 93,8% | 1161 б./ 64,5% | 887 б./ 98,5% | 1866 б./ 94,2% | 30 | 5310 |
| **МБОУ СОШ № 8** | 94,2 | 437 б./ 97,1% | 173 б./ 96,1% | 1636 б./ 90,8% | 884 б./ 98,2% | 1873 б./ 94,5% | 30 | 5310 |
| **МБОУ СОШ № 10** | 85,2 | 197 б. / 87,5% | 85 б./ 94,4% | 767 б./ 85,2% | 412 б./ 91,5% | 801 б./ 80,9% | 15 | 2655 |

Среднее значение по показателям независимой оценки качества работы общеобразовательных учреждений

Рейтинг общеобразовательных учреждений

по результатам независимой оценки качества работы за 2015 год

**Результаты независимой оценки качества работы**

**муниципальных учреждений культуры**

**по итогам 2015 года**

Критерии объединены в 5 групп показателей:

1. Открытость и доступность информации
2. Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение
3. Доступность получения услуг, время ожидания в очереди при получении услуги
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников
5. Оценка качества оказания услуг

Респонденты в ходе анкетирования оценивали каждый показатель по шкале от 1 до 4, где:

«1» - Полностью не согласен,

«2» - Скорее не согласен,

«3» - Скорее согласен,

«4» - Полностью согласен.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  учреждения культуры | % от максимального суммарного балла | 1 показатель –  Открытость и доступность информации об учреждении  (в баллах/%) | 2 показатель –  Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение  (в баллах/%) | 3 показатель – Доступность получения услуг, время ожидания в очереди при получении услуги  (в баллах/%) | 4 показатель – Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников (в баллах/%) | 5 показатель – Оценка качества оказания услуг  (в баллах/%) | Количество респондентов | Максимальный балл |
| МБУК Городской Дворец культуры | 81,7 | 286 б./ 79,4% | 480 б./ 80% | 446 б./ 74,3% | 439 б./ 91,4% | 801 б./  83,4% | 30 | 3000 |
| МБУК Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс | 93,5 | 307 б./ 88,2% | 561 б./ 96,7% | 567 б./ 97,7% | 450 б./ 97% | 816 б./ 87,9% | 29 | 2900 |
| МБУК Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей | 81 | 273 б. / 91% | 386 б./ 77,2% | 383 б./ 76,6% | 332 б./ 83% | 652 б./ 81,5% | 25 | 2500 |
| МБУК Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова | 86,9 | 344 б. / 81,9% | 600 б./ 85,7% | 578 б./ 82,5% | 516 б./ 92,1% | 1005 б./ 89,7% | 35 | 3500 |

Распределение респондентов по полу и возрасту представлено в таблицах 2,3. Полученные данные свидетельствуют о схожести поло-возрастной структуры реальных потребителей учреждений культуры.

Распределение респондентов по полу

(в % к ответившим)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Пол | ГДК | СКСК | музей | библиотека | В целом по выборке |
| Мужской | 0 | 20,6 | 52,0 | 42,8 | 28,6 |
| Женский | 100,0 | 79,4 | 48,0 | 57,2 | 71,4 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Около третьей части респондентов – мужчины (в среднем 28,6%), остальные – женщины (71,4%).

Распределение респондентов по возрасту

(в % к ответившим)

| Возраст | ГДК | СКСК | музей | библиотека | В целом по выборке |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 18-35 | 43,3 | 34,5 | 48,0 | 8,6 | 31,9 |
| 36-54 | 50,0 | 17,2 | 32,0 | 25,7 | 31,1 |
| 55 и старше | 6,7 | 48,3 | 20,0 | 65,7 | 37,0 |
| Итого | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

**Рейтинговая таблица по независимой оценке качества работы учреждений культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения | Рейтинг |
| МБУК Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс | 93,5 |
| МБУК Верхнетагильская городская библиотека им. Ф.Ф.Павленкова | 86,9 |
| МБУК Городской Дворец культуры | 81,7 |
| МБУК Верхнетагильский городской историко-краеведческий музей | 81 |

**Результаты независимой оценки качества работы**

**муниципального учреждения спорта**

**по итогам 2015 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  учреждения культуры | % от максимального суммарного балла | 1 показатель –  Открытость и доступность информации об учреждении  (в баллах/%) | 2 показатель –  Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение  (в баллах/%) | 3 показатель – Доступность получения услуг, время ожидания в очереди при получении услуги  (в баллах/%) | 4 показатель – Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников (в баллах/%) | 5 показатель – Оценка качества оказания услуг  (в баллах/%) | Количество респондентов | Максимальный балл |
| МБУС СОК | 84,9 | 242 б./ 67,2% | 522 б./ 87% | 507 б./ 84,5% | 454 б./ 94,5% | 721 б./  85,8% | 30 | 2880 |

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения | Рейтинг |
| МБУС «Спортивно-оздоровительный комплекс» | 84,9 |

**Результаты независимой оценки качества работы**

**муниципального учреждения дополнительного образования детей**

**по итогам 2015 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  учреждения культуры | % от максимального суммарного балла | 1 показатель –  Открытость и доступность информации об учреждении  (в баллах/%) | 2 показатель –  Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение  (в баллах/%) | 3 показатель – Доступность получения услуг, время ожидания в очереди при получении услуги  (в баллах/%) | 4 показатель – Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников (в баллах/%) | 5 показатель – Оценка качества оказания услуг  (в баллах/%) | Количество респондентов | Максимальный балл |
| МБОУДОД Детско-юношеский центр | 91,9 | 332 б./ 92,2% | 535 б./ 89,1% | 551 б./ 91,8% | 450 б./ 93,7% | 891 б./  92,8% | 30 | 3000 |

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения | Рейтинг |
| МБОУДОД Детско-юношеский центр | 91,9 |