Приложение №2

к Протоколу от 09.12.2015

**Рекомендации Общественного Совета**

**по результатам мониторинга независимой оценки качества работы муниципальных учреждений образования, культуры, физической культуры и спорта**

**ГО Верхний Тагил.**

**Работа дошкольных образовательных учреждений (ДОУ)**

По итогам проведения независимой оценки качества работы ДОУ установлено следующее:

1. Открытость и доступность информации об учреждении. Удовлетворенность данного показателя – 96%.

Обеспечена полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления дошкольными образовательными учреждениями образовательных услуг. Наиболее полно представлена официальная информация, которая редко обновляется, а значит, не требует особого внимания и усилий: местонахождение (адрес) ДОУ, уставные документы, локальные акты, состав администрации и т.д. Достаточно полно представлены материалы, обязательность которых определена российским законодательством: образовательные программы, состав и квалификация педагогических кадров, отчеты о самообследовании, лицензия и свидетельство о государственной аккредитации.

2. Время ожидания в очереди для получения услуги. Удовлетворенность данного показателя – 96%.

3. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность. Удовлетворенность данного показателя – 90,2%.

Потребители образовательных услуг – родители указывают на:

- недостаточный уровень принятых мер для защиты воспитанников от проникновения случайных посторонних лиц в здания и на территорию ДОУ,

- недостаточный уровень современного материально-технического обеспечения, а именно: мебели, дидактических и методических пособий и материалов, материально-технических и информационных ресурсов.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников. Удовлетворенность данного показателя – 93,8%.

Не всех родителей устраивает психологический климат в ДОУ, не во всех детских садах педагоги ведут работу по сплочению детского коллектива, знают обо всех конфликтах детей и помогают их разрешить, не все педагоги и родители стремятся поддерживать имидж образовательного учреждения.

5. Удовлетворенность качеством знаний, которое дают дошкольные образовательные учреждения, соответствует современным требованиям – 94,9%.

По результатам независимой оценки качества работы ДОУ признать уровень предоставления образовательных услуг «удовлетворительным».

Руководителям дошкольных образовательных учреждений рекомендовано:

1. Привлекать родителей к участию в работе общественных советов, комиссий в учреждении для согласования и обсуждения тактики и стратегических планов образовательной организации, информировать родителей о процессах модернизации образования.
2. Мотивировать педагогов представлять свою деятельность образовательному сообществу и родителям, освещать деятельность и результаты работы в СМИ.
3. Способствовать созданию благоприятной образовательной среды в образовательном учреждении.

Учредителю муниципальных дошкольных образовательных учреждений (администрация городского округа Верхний Тагил) рекомендовано:

1. предусмотреть финансирование для улучшения условий по защите дошкольных образовательных учреждений от проникновения случайных посторонних лиц в здания ДОУ.

**Работа общеобразовательных учреждений (СОШ)**

По итогам проведения независимой оценки качества работы общеобразовательных учреждений установлено следующее:

1. Открытость и доступность информации об учреждении. Удовлетворенность данного показателя – 87,8%.

2. Время ожидания в очереди для получения услуги. Удовлетворенность данного показателя – 94,8%.

3. «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность». Удовлетворенность данного показателя – 79,2%.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников. Удовлетворенность данного показателя – 97,0%.

5. Удовлетворенность качеством знаний, которое дают дошкольные образовательные учреждения, соответствует современным требованиям – 91,7%.

По результатам независимой оценки качества работы общеобразовательных учреждений признать уровень предоставления образовательных услуг «удовлетворительным».

Руководителям муниципальных общеобразовательных учреждений рекомендовано:

1.Привлекать родителей к участию в работе общественных советов, комиссий в учреждении для согласования и обсуждения тактики и стратегических планов образовательной организации, информировать родителей о процессах модернизации образования.

2.Способствовать созданию благоприятной образовательной среды в образовательном учреждении.

Учредителю муниципальных общеобразовательных учреждений (администрация городского округа Верхний Тагил) рекомендовано:

1. предусмотреть финансирование для улучшения комплексной безопасности учреждений в целях обеспечения безопасности учащихся СОШ.

**Работа учреждений культуры**

По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры городского округа Верхний Тагил установлено следующее:

1.Оценка по показателю «Открытость и доступность информации» показала на недостаточное информирование жителей городского округа о работе учреждений культуры.

2.Оценка по показателю «Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение» показала, что респонденты достаточно высоко оценивают работу в этом направлении. Из пяти пунктов три удовлетворяют посетителей: это – режим рабочего времени, санитарное состояние мест общего пользования, оформление интерьера. Они оценивают эти показатели по высоким критериям. А вот показатели доступности для граждан, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, удобство установленного режима работы для посетителей, а также благоустройство прилегающей территории по всем учреждениям оставляет желать лучшего.

3.Оценка по показателю «Доступность получения услуг, время ожидания в очереди при получении услуги» показала, что в учреждениях недостаточно специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями – перила, пандусы, специальные таблички и т.п. Большинство респондентов, независимо от возраста считают цены на услуги учреждений культуры умеренными.

4. Оценка по показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников» респондентами высокая.

5. Оценка по показателю «Оценка качества оказания услуг» показала о необходимости обратить внимания на материально-техническое оснащение учреждений, уровень информирования о новых мероприятиях оставляет желать лучшего, необходимо  использовать как можно больше инновационных форм работы. Пользователей достаточно высоко оценивает уровень качества проведения культурно-массовых мероприятий.

В целом респонденты удовлетворены такими направлениями деятельности учреждений как организация мероприятий, качество проведения экскурсий. Показатели, вызывающие некоторые замечания, прежде всего связаны с пополнением фондов новинками и периодикой.

Наиболее высокие критерии в работе музея получили критерии, связанные с качеством проведения экскурсий, разнообразием экспозиций,  содержательностью и информативностью мероприятий, выставок, при взаимодействии между посетителем, экспозицией и экскурсоводом.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством услуг в учреждениях культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

Руководителям муниципальных учреждений культуры рекомендовано:

1. Предусмотреть в планах работы мероприятия, предусматривающие комфортные условия для потребителей услуг.
2. Внедрять инновационные формы работы.

Учредителю муниципальных учреждений культуры (администрация городского округа Верхний Тагил) рекомендовано:

1. Предусмотреть финансирование для улучшения условий по комплексной безопасности потребителей услуг.

Администрации муниципальных учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка качества работы, по результатам участия в процедурах независимой оценки качества работы разработать, согласовать с органами государственно-общественного управления и утвердить планы мероприятий по улучшению качества работы учреждений.

**Работа учреждений физической культуры и спорта (МБУС СОК)**

По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждения спорта установлено следующее:

1. Открытость и доступность информации об учреждении. Удовлетворенность данного показателя средний, находится в значениях– 2,6 из 4 возможных баллов.

2. Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение. Удовлетворенность данного показателя высокий, находится в значениях– 3,5 из 4 возможных баллов.

3. Доступность получения услуг, время ожидания в очереди при получении услуги. Удовлетворенность данного показателя – 3,3 из 4 возможных баллов.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников. Удовлетворенность данного показателя – 3,7 из 4 возможных баллов.

5. Оценка качества оказания услуг. Удовлетворенность данного показателя – 3,4 из 4 возможных баллов.

Руководителю муниципального учреждения спорта рекомендовано:

1. Провести работу по повышению качества услуг, предоставляемых населению.
2. Создать условия для получения услуг людьми с ограниченными условиями здоровья.
3. Обновить информацию об учреждении, в том числе на официальном сайте учреждения.

**Работа учреждений дополнительного образования (МБОУ ДОД ДЮЦ)**

По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждения спорта установлено следующее:

1. Открытость и доступность информации об учреждении. Удовлетворенность данного показателя высокий, находится в значениях– 3,6 из 4 возможных баллов.

2. Комфортность условий предоставления услуг, ресурсное обеспечение. Удовлетворенность данного показателя высокий, находится в значениях– 3,58 из 4 возможных баллов.

3. Доступность получения услуг, время ожидания в очереди при получении услуги. Удовлетворенность данного показателя – 3,68 из 4 возможных баллов.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников. Удовлетворенность данного показателя – 3,75 из 4 возможных баллов.

5. Оценка качества оказания услуг. Удовлетворенность данного показателя высокий– 3,7 из 4 возможных баллов.

Руководителю муниципального учреждения дополнительного образования рекомендовано:

1. Предусмотреть в планах работы мероприятия, предусматривающие комфортные условия для потребителей услуг.
2. Внедрять инновационные формы работы.