**Сводные результаты**

**проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями образования, культуры и спорта муниципального района «Шилкинский район»**

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями образования, культуры и спорта проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 14.11.2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки» и в целях обеспечения формирования независимой системы оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями, расположенными на территории муниципального района «Шилкинский район», участия общественных объединений и граждан в обсуждении и выработке решений по вопросам образования, культуры и спорта.

Цель исследования - произвести оценку качества оказываемых услуг муниципальными учреждениями, расположенными на территории муниципального района «Шилкинский район»

Задачи исследования:

* выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг;
* выявить мнение населения о качестве предоставляемых услуг;
* раскрыть деятельность учреждений по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
* осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений;
* выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений.

Работы были проведены в период с сентября по декабрь 2016 г.

Объектами исследования являются:

* данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений. Анализ интернет-сайтов проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.
* посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг. Для проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений в качестве инструментария были разработаны опросные листы (анкета). Всего в опросе приняли участие 770 респондентов.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, представляемых муниципальными учреждениями, формировался на основе изучения мнения получателей услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 25.02.2015 г. № 288:

* открытость и доступность информации об учреждении;
* комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;
* удовлетворенность качеством оказания услуг.

Результаты уровня удовлетворенности качеством оказания услуг представлены в приложении № 1 и приложении № 2.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_