Отчёт Общественного совета по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений городского округа ЗАТО Светлый, оказывающих социальные услуги населению

В целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в соответствии с планом мероприятий по реализации Программы поэтапного совершенствования системы оплаты труда государственных (муниципальных) учреждений на 2012-2018 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 26.11.2012 № 2190-р, на основании постановления администрации городского округа ЗАТО Светлый от 08.04.2014 № 88 был создан Общественный совет по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений городского округа ЗАТО Светлый, оказывающих социальные услуги населению, утверждено положение об Общественном совете и его состав.

В состав Общественного совета по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги населению, вошли ветераны педагогического труда, члены профсоюзных ячеек муниципальных учреждений, представители родительской общественности, ветераны муниципальной службы. Целью деятельности Общественного совета является проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений городского округа ЗАТО Светлый, оказывающих социальные услуги населению в сферах образования, культуры, физической культуры и спорта, для повышения эффективности их деятельности путём выполнения выданных рекомендаций. Деятельность членов Общественного совета строится на добровольной основе, принципах открытости и партнёрства и строго в соответствии с действующим законодательством.

За 2014 год было проведено 6 заседаний Общественного совета, в 2015 году 1 заседание. На заседаниях в соответствии с планом работы Общественного совета были рассмотрены вопросы:

об определении перечня муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги населению;

об определении критериев и показателей оценки эффективности деятельности муниципальных учреждений оказывающих социальные услуги населению: муниципальных общеобразовательных учреждений, дошкольных учреждений, учреждений дополнительного образования, учреждения культуры;

о порядке проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги;

о разработке шаблона анкет для различных типов учреждений;

о правовой культуре членов Общественного совета;

о графике проведения анкетирования;

о методике обработке анкет;

о подведении итогов анкетирования, анализе результатов мониторингов и открытой информации об учреждении и т.д.

В независимой оценке качества работы приняли участие 9 муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги (в сфере образования – 8, культуры – 1).  
Для получения независимой оценки были использованы следующие приёмы: анализ нормативной правовой базы, статистической информации, официальных сайтов учреждений; наблюдения; анализ результатов независимого анкетирования; анализ результатов выполнения критериев эффективности учреждением (руководителем).

Для оценки качества работы в зависимости от типа муниципального учреждения были разработаны и затем утверждены постановлением администрации городского округа ЗАТО Светлый от 02.07.2014 № 139 «Об утверждении критериев и показателей оценки эффективности деятельности муниципальных учреждений» 4 группы критериев эффективности работы муниципальных учреждений: для дошкольных образовательных учреждений, для общеобразовательных учреждений, для учреждений дополнительного образования, для учреждения культуры. Однако, выстраивание рейтингов для небольшого муниципалитета, как городской округ ЗАТО Светлый, стало проблематичным или не совсем справедливым, так как, например, в группе учреждений культуры находится всего одно учреждение – Дом культуры, а в группе учреждений дополнительного образования – 3 учреждения, но совершенно разных по направленности работы и материально-техническим возможностям: Детская школа искусств – художественная и музыкальная направленность, детско-юношеская спортивная школа – спортивная направленность, Дом детского творчества – военно-патриотическое воспитание, техническая направленность и не которые виды народного творчества.

Проведённая независимая оценка качества позволила выявить «болевые точки» в деятельности учреждений. Так, например, проведенный анализ сайтов учреждений, оказывающих, социальные услуги, показал, что они исполняют роль «визитки», предоставляя самую общую информацию об учреждении и просты в использовании (не у всех учреждений они были на момент проверки: ДК, ДДТ). Однако, сайты не являются площадкой для вовлечения граждан в обсуждение вопросов, связанных с функционированием учреждения, развитием социальной сферы (за исключением ДШИ, ДЮСШ, МДОУ № 4). Имеет место невыполнение требований к доступности информации в учреждении – трудности в поиске контактной информации для целевых групп. Независимая оценка качества образования с участием представителей заказчиков и потребителей образовательных услуг выявила недостатки в получении объективной и оперативной информации для принятия управленческих решений. Основная проблема системы оценки качества муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, состоит в том, что она активно реагирует в основном на административные запросы и требования и частично требования отдельных граждан или их групп. Запросы же общественности пока не сформулированы в полной мере и, соответственно, не реализованы в достаточном объёме. Общественная составляющая в системе образования и культуры находится в начале своего становления. Главные трудности в решении указанной проблемы:

несформированность запроса общества к образованию, он скорее существует в понимании потребителя, но не переведен в формализованный заказ;

несформированность механизма общественного контроля за качеством оказываемых социальных услуг, требования скорее ситуативны, не формализованы, предъявляются хаотично;

несформированность практики общественного информирования, когда информация в гражданское сообщество направляется исключительно дозировано руководителями муниципальных учреждений и, скорее, обслуживает интересы системы управления, чем потребности гражданского сообщества;

специфика гражданского сообщества закрытого административно-территориального образования, такого как городской округ ЗАТО Светлый, это частая обновляемость из-за миграции основного трудоспособного населения; в результате невозможность, некомпетентность или нежелание людей проявлять свою гражданскую позицию.

В ходе оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, оценивались следующие позиции:

открытость и доступность информации;

эффективность работы учреждения;

удовлетворённость общественности качеством работы.

По итогам работы Общественным советом разработаны рекомендации конкретных мер по повышению результативности работы учреждений. Муниципальными учреждениями, оказывающими социальные услуги, разрабатываются планы улучшения качества работы, которые будут утверждены до 15 мая 2015 года. Показатели эффективности работы учреждений учитываются прямо пропорционально при начислении выплат стимулирующего характера руководителям. Информация о работе Общественного совета по независимой оценке качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги, размещается на официальном сайте администрации городского округа ЗАТО Светлый [www.zatosvetly.ru](http://www.zatosvetly.ru/) в сети Интернет.