

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
**Председатель Общественного Совета**  
**Нижнекамского муниципального района**  
**О.Д. Агапов**  
**«30» ноября 2016 г.**

**ОТЧЕТ**  
**о результатах независимой оценки качества оказания социальных услуг**  
**в Нижнекамском муниципальном районе**

В соответствии со ст. 6 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256 – ФЗ « О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» независимая оценка качества учреждений и организаций, осуществляющих деятельность в вышеперечисленных сферах, осуществляется в целях предоставления участникам отношений по реализации основных форм деятельности.

Согласно решению Общественного Совета Нижнекамского муниципального района от 24.03.2016 г.:

- утвержден перечень муниципальных бюджетных образовательных учреждений, муниципальных бюджетных образовательных учреждений дошкольного образования, муниципальных учреждений культуры, муниципальных учреждений по оказанию услуг населению в сфере молодежной политики и спорта, в отношении которых должна быть проведена независимая оценка качества (Приложение №1);
- определена организация–оператор по проведению независимой оценки качества – Местная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов Нижнекамского муниципального района;
- поставлена задача организации – оператору осуществить сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания социальных услуг до 30 ноября 2016 г.;
- утверждены показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Нижнекамском муниципальном районе.

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждениях, оказывающих социальные услуги (Экспертный чек –лист, Приложение №2) - в баллах;

II. Показатели, характеризующие комфортность условий в муниципальных учреждениях, оказывающих социальные услуги (Анкета НОК, Приложение №3) – баллах / процентах;

III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников в муниципальных учреждениях, оказывающих социальные услуги (Анкета НОК, Приложение №3) – баллах / процентах;

IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуги в муниципальных учреждениях, оказывающих социальные услуги (Анкета НОК, Приложение №3) – баллах / процентах.

Сбор информации проводился организацией–оператором Местная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов Нижнекамского муниципального района с применением следующих методов:

- анкетирование; - телефонный опрос – интервьюирование; - исследование сайтов учреждений, оказывающих социальные услуги с помощью методики экспертных листов; - метода «тайных /слепых» звонков (для оценки качества, объема и форм предоставляемых услуг);

В «полевом» социологическом исследовании НОК в Нижнекамском муниципальном районе приняло участие **7991 человек** (из них в образовательных учреждениях – 5735 чел., в учреждениях, связанных с молодежной политикой и спортом – 539 чел., в учреждениях культуры – 202 чел., в учреждениях ДОУ – 1515 чел.).

Пункты 3 -7 таблицы связаны между собой требованиями ФЗ №256 (<http://bus.gov.ru/pub/top-organizations>). П.3 касается такого критерия как «открытость и доступность информации». В данном пункте, возможно набрать максимально 40 баллов (Приложение №2). Пункт 4 нацелен на отражение комфортности условий (потолок 70 баллов). Пункт 5 воспроизводит уровень оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников (максимум 200 баллов). П.6. показывает уровень удовлетворенности оказанием социальных услуг (максимум 300). В итоге, в п.7 представлена совокупная оценка в баллах (максимум 610). П.8. таблицы отражает уровень в рейтинге исходя из совокупности набранных баллов. Первое место в рейтинге будет организацией, набравшей наибольшее количество из 610 возможных баллов.

### Ша. Муниципальные учреждения культуры (образовательные учреждения)

№	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 40)	Комфортность условий (max 70)	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (max 200)	Удовлетворенность качеством оказания услуги (max 300)	Общее количество баллов (max 610)	Рейтинг
1.	Нижнекамский музыкальный колледж им. С.Сайдашева	21	65,8 / 94%	190 /80%	285/95%	561,8	<b>1</b>
2.	Детская худ. школа № 1»	23	57,4 / 82%	186 / 93%	288/96%	554,4	<b>2</b>
3.	Центр детского творчества	34	59,5 /85 %	168 / 84 %	288/96%	549,5	<b>3</b>
4.	Детская муз. школа № 5	18	57,4 / 82%	192/ 96%	279/ 93%	546,4	<b>4</b>
5.	Детская муз. школа № 2	18	60,9 / 87%	182/ 91%	282/ 94%	542,9	<b>5</b>
6.	ДШИ искусств «Созвездие»	27	63 / 90%	178/ 89%	273/ 91%	541	<b>6</b>
7.	Кам. Полянская	27	64 / 91,4%	176/ 88 %	273/ 91%	540	<b>7</b>

	ДМШ						
8.	Детская музыкальная школа № 4	25	55,5 / 79,2 %	174/ 87%	282/ 93,6%	536,5	<b>8</b>
9.	Детская музыкальная школа № 6	20	53,2 / 76%	180/ 90 %	279/ 93%	532,2	<b>9</b>
10.	Детская музыкальная школа № 1	34	61 / 87,1 %	174/ 87%	261/ 87%	530	<b>10</b>
11.	Красноключинская детская музыкальная школа	19	56 / 80%	190/ 80%	261/87%	526	<b>11</b>