

**Результаты независимой оценки качества предоставления услуг
МБУ ДО «Детская школа искусств № 5» г. Иркутска
и рекомендации по улучшению деятельности учреждения.**

С 10 октября по 15 декабря 2016 года была проведена независимая оценка деятельности муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования детей «Детская школа искусств № 5» г. Иркутска. Оценка осуществлялась согласно критериев, установленных Приказом Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 года № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Критерии оценки учреждений дополнительного образования:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- наличие информации на официальном сайте учреждения и сайте bus.gov.ru (полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы; информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры).

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- наличие информации на официальном сайте учреждения (перечень услуг, предоставляемых организацией культуры; ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры; услуги, предоставляемые на платной основе; стоимость услуг; предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения; сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта; время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта; наличие независимой системы учета посещений сайта; наличие электронных документов, доступных для получения).

- изучение мнения получателей услуг (уровень комфортности пребывания в организации культуры: места для сидения, гардероб, чистота помещений; транспортная и пешая доступность учреждения культуры; удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).

3. Время ожидания предоставления услуги.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- изучение мнения получателей услуг (удобство графика работы организации культуры).

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность организации культуры.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- наличие информации на официальном сайте учреждения (фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и

филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации).

- изучение мнения получателей услуг (доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры).

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- наличие информации на официальном сайте учреждения (порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций).

- изучение мнения получателей услуг (уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом).

В результате проведенных исследований получены следующие показатели:

- открытость и доступность информации об организации культуры – 71,2%;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения - 64,1%;
- время ожидания предоставления услуги – 72,1%;
- доброжелательность, вежливость, компетентность организации культуры – 72,4%;
- удовлетворенность качеством оказания услуг – 72,4%;
- общая средняя оценка качества деятельности учреждения – 70,4%.

Замечания, сделанные в ходе оценки:

- на сайте учреждения отсутствует информация о стоимости услуг;
- на сайте отсутствует раздел для отзывов о работе учреждения;
- на сайте отсутствует версия для слабовидящих;
- нет поиска по сайту.

Рекомендации:

- обратить внимание на деятельность сайта учреждения: использовать сайт учреждения для проведения анкетирования потребителей услуг, сделать версию для слабовидящих;
- разработать и утвердить план по улучшению качества работы учреждения на 2017 год;
- осуществлять контроль за соблюдением показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, компетентность и вежливость работников;
- проводить мероприятия по повышению квалификации специалистов (курсы, мастер-классы, семинары и т.д.);
- расширить спектр платных услуг.