

**Результаты независимой оценки качества предоставления услуг  
МБУ ДО «Детская музыкальная школа № 7» 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 музыкальная школа № 7» 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 – 94,7%;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 73,3%;
- время ожидания предоставления услуги – 91,2%;
- доброжелательность, вежливость, компетентность организации культуры – 71,1%;
- удовлетворенность качеством оказания услуг – 70,1%;
- общая средняя оценка качества деятельности учреждения – 80,1%.

Замечания, сделанные в ходе оценки:

Замечания по сайту учреждения: из плюсов можно отметить удовлетворительное наполнение необходимой информацией по данной организации, своевременное обновление информации, а также существование версии сайта для слабовидящих пользователей, интеграция и управление сайта. Отчет о результатах деятельности организации, учредительные документы, лицензии, устав подробно представлены в электронном варианте на сайте. Однако, есть и существенные минусы: «лицо сайта» - главная страница, оставляет желать лучшего, примитивный дизайн, отсутствие связи с социальными сетями, наличие некачественной и скудной мультимедийной информации (фото, видео, музыка и т.д.), отсутствие ссылок на интересную информацию, заполнение сайта одним и тем же шрифтом, что делает его не очень привлекательным для посетителя. Так же, на сайте заявлено и то, что данное учебное заведение имеет множество наград, ведет активную общественную деятельность, но данная информация, по большей, части ничем не подкреплена, что может оставить некоторое недоверие у посетителя. Отсутствует структура образовательной организации, наличие независимой системы учета посещения и системы контекстного поиска. Если эта музыкальная школа позиционирует себя как «ведущее учебное заведение», о чем отмечено на главной странице, то руководству нужно уделить большее внимание наполнению и оформлению сайта.

В результате проведенного опроса в «Детской музыкальной школе №7» было опрошено 59 респондентов.

Что касается показателя «комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения», нельзя сказать, что родители учащихся полностью довольны. Здания школы находятся очень далеко от остановки, что затрудняет добираться до них пешком, поэтому такой показатель как «транспортная и пешая доступность организации культуры» был оценен на 3,3 из 5 возможных баллов. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением, также не встречает одобрения у опрошиваемых (2,9 балла из 5 возможных).

Наиболее высоко респонденты оценили показатель «удобство графика работы организации культуры» (6,9 из 7 возможных баллов).

Доброжелательность, вежливость работников организации культуры была оценена на 3,5 баллов из 4 возможных.

В целом, можно сделать вывод, что родители довольны качеством оказания в музыкальной школе (данный показатель был оценен на 4,7 баллов из 5 возможных), но есть моменты, которые можно было бы улучшить.

#### Рекомендации:

- обратить внимание на деятельность сайта учреждения: использовать сайт учреждения для проведения анкетирования потребителей услуг, размещать на сайте информацию об учреждении, оказываемых услугах и их стоимости, условиях получения услуг, новых мероприятиях, обновлять информацию на сайте не реже 2 раз в месяц;
- разработать и утвердить план по улучшению качества работы учреждения на 2017 год;
- публиковать на официальном сайте ежегодные отчеты учреждения за 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.