



Фонд  
Социально-Культурных Проектов

# **ОТЧЕТ**

**о проведении независимой оценки качества оказания услуг в**

**Муниципальное учреждение дополнительного  
образования «Шумиловская детская школа искусств»**

**2016 год**

## **Введение**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры проводится в соответствии Приказом Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для организаций культуры, учредителем которых является Министерство культуры Российской Федерации).

Независимая оценка качества работы Муниципального учреждения дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств» проводилась на основании Муниципального Контракта № 01.008.11.16 от 30 ноября 2016 года.

## **Цель исследования**

– произвести оценку качества оказания услуг Муниципального учреждения дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств» на современном этапе социального развития.

## **Задачи исследования:**

- выявить мнение населения о качестве услуг Муниципального учреждения дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств»;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности Муниципального учреждения дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств»;
- сформировать рейтинг Муниципального учреждения дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств» среди муниципальных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения культуры.

**Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг** осуществлялась по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

**По способу оценки** показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- 3) наличие информации на официальном сайте Муниципального учреждения дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств».

## §1. Мнения получателей услуг.

	Показатель	Единица измерения	$\Sigma$
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,57
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,29
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	5,00
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,75
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,64
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,89
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,89
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	7,43
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9,39

**Итоговая оценка удовлетворённости – 55,86.**

## **Выводы.**

С учетом того, что проводимая экспертиза учитывает в основном мнение реальных пользователей услуг учреждений культуры, преобладание положительных оценок вполне объяснимо. В этой связи следует обратить особое внимание на критерии, получившие минимальные оценки, несмотря на их достаточно высокие значения:

1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)
2. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам

§2. Наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

	Показатель	Максимальное значение, баллов	Оценка
1	общая информация об учреждении;	1	0
2	информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
3	информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
4	информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
5	информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
6	информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
7	информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0

При максимально возможном результате оценки параметров в 7 оценочных пунктов, фактическое значение составило 0 пунктов.

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в соответствии с Методическими рекомендациями определяется по формуле:

$$M_{\text{откр}}^{\text{ГМУ}} = \sum_s F_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

$F_{is}$  - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

$Z_{is}$  - уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

При уровнях значимости равных 1:

**уровень открытости и доступности информации Муниципального учреждения дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) составил 0 пунктов, при максимальном возможном значении 7.**

**Выводы.**

На момент проведения экспертизы установлено отсутствие информации о Муниципальном учреждении дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Необходимо разместить на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) требуемую информацию.

### §3. Наличие информации на официальном сайте организации.

	Показатель	Единица измерения	Оценка	Значимость
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	5	1
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			
2.2	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	от 0 до 5 баллов	5	0,5
2.3	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. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	2	1
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	5	2

4	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>			
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	4	1
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	0	1

При максимально возможном результате оценки параметров в 33 оценочных пункта, фактическое значение составило 21 пункт.

Расчет уровня открытости и доступности произведен в соответствие с Методическими рекомендациями, где

$N_i^{\text{откр\_сайт}}$  - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры;

$N_i^{\text{откр\_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}$ , где:

$P_{ik}$  - степень поисковой доступности  $k$ -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры;

$Z_{ik}$  - уровень значимости  $k$ -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры.

**Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте Муниципального учреждения дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств» составил 23,5 пункта, при максимальном возможном значении 35,5.**



## **Выводы.**

Представленный сайт можно оценить положительно.

Рекомендуется доработать сайт, с учетом требований п.п. 2.3 и 5.2:

- 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. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации
- Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.

**§4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации	Сумма
55,86	0	23,5	79,36

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг в Муниципальном учреждении дополнительного образования «Шумиловская детская школа искусств» итоговый рейтинг учреждения составил**

**79,36 пункта.**