

**Отчет о результатах проведенной проверки качества работы
муниципального бюджетного учреждения дополнительного
образования «Кардымовская детская школа искусств» в 2017 году**

Независимая оценка качества работы муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Кардымовская детская школа искусств» была проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 30.03.2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Минкультуры России от 06.08.2013 года №1091 «Об утверждении перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области от 17.03.2016 года №00126 «О создании Общественного Совета при Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области для оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, оказывающих услуги в сфере культуры».

Цель исследования – провести независимую оценку качества работы в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Кардымовская детская школа искусств».

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в учреждении дополнительного образования;
- с помощью анкетирования выявить мнение населения о качестве услуг, предоставляемых в учреждении дополнительного образования;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждения дополнительного образования;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения дополнительного образования.

Объект исследования - пользователи услугами учреждения дополнительного образования.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг учреждения дополнительного образования.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования по оценке качества работы, услуг муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования
«Кардымовская детская школа искусств»

№ п/п	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	Период анкетирования
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Кардымовская детская школа искусств»	II квартал 2017 года

Результат исследования:

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждения;
- подготовка предложений по повышению качества работы учреждения и представление их в адрес учреждения.

На основании приказа Министерства культуры РФ от 07.03.2017 №261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» для проведения независимой оценки качества работы учреждения Общественным советом был утвержден оператор по сбору анкет, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры - Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Смоленский областной институт развития образования» и показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:

- показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры;
- показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуг, компетентность работников учреждения;
- показатели, характеризующие доступность услуг инвалидами;
- показатели, характеризующие удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг.

Мониторинг проводился в отношении деятельности муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Кардымовская детская школа искусств».

Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры

№	Наименование организации	Количество респондентов
1.	МБУДО «Кардымовская детская школа искусств»	12

Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения по критериям

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Показатель 1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Результаты экспертизы, проведенной организацией-оператором

Организация культуры	Показатель 1.1.										Итого баллов
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
МБУДО «Кардымовская детская школа искусств»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10

Показатель 1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Результаты экспертизы, проведенной организацией-оператором

Организация культуры	Показатель 1.2.										Итого баллов
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
МБУДО «Кардымовская детская школа искусств»	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	4

Показатель 1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации.

Результаты анкетирования респондентов

Организация культуры	Итого баллов
МБУДО «Кардымовская детская школа искусств»	6,666667

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Результаты анкетирования респондентов

Организация культуры	Показатели критерия 2				
	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.
МБУДО «Кардымовская детская школа искусств»	6,666667	6,458333	6,875	7,291667	2,833333

Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги

Результаты анкетирования респондентов

Организация культуры	Показатели критерия 3	
	3.1.	3.2.
МБУДО «Кардымовская детская школа искусств»	7,291667	7,291667

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Результаты анкетирования респондентов

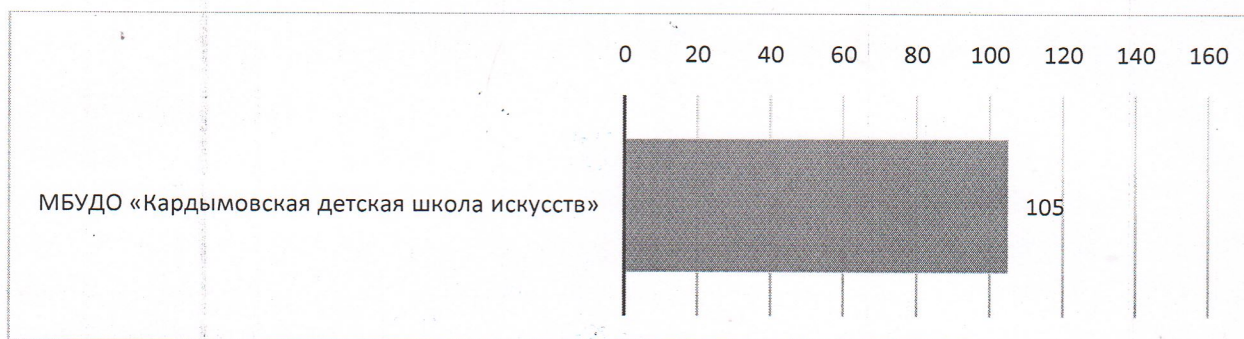
Организация культуры	Показатели критерия 4	
	4.1.	4.2.
МБУДО «Кардымовская детская школа искусств»	7,291667	6,458333

Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Результаты анкетирования респондентов

Организация культуры	Показатели критерия 5			
	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.
МБУДО «Кардымовская детская школа искусств»	6,25	6,25	7,291667	6,25

Общий балл организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества оказания услуг



Предложения по повышению качества работы учреждения дополнительного образования

На основании полученных результатов обобщения и анализа информации, размещенной на официальном сайте, анкет респондентов выявлены проблемные зоны, влияющие на качество оказания услуг учреждением дополнительного образования.

В целях повышения качества оказания услуг **МБУДО «Кардымовская детская школа искусств»** рекомендуется:

1. Обеспечивать своевременное размещение информации о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», информируя население о культурных мероприятиях, изменениях в образовательной деятельности и т.д.

2. Принять меры по повышению комфортности условий пребывания в учреждении дополнительного образования.

3. Принять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4. Принять меры по повышению удовлетворенности материально-техническим обеспечением учреждения дополнительного образования.

Председатель Общественного совета



М.М. Бухарметов