

РЕКОМЕНДАЦИИ

по итогам независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в 2016 году, проведенной Общественным советом при Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
дополнительного образования
«Детская музыкальная школа № 5 имени В.В. Знаменского»

По итогам независимой оценки качества работы (оказания услуг) учреждений культуры, проведенной Общественным советом при Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга в 2016 году, Муниципальное бюджетное учреждение культуры дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 5 имени В.В. Знаменского» заняло в общем рейтинге учреждений 24 место из 35 возможных. Соответствие деятельности учреждения культуры показателям качества составило 79,29%.

№ п/п	Показатель	Процент выполнения показателя
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы	100%
1.2.	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	85,71%
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещения)	92%
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	75%
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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 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	90%
2.4.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее	80%

№ п/п	Показатель	Процент выполнения показателя
	соответствие качеству услуги)	
2.5.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	90%
2.6.	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	20%
2.7.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	84%
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1.	Удобство графика работы организации культуры	63%
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры	93,75%
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	78,57%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	96,36%
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организации, 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	16,7%
5.3.	Материально-техническое обеспечение учреждения культуры	93,3%
	Суммарное значение	79,29%

Деятельность учреждения культуры соответствует федеральным требованиям по следующим показателям качества работы (оказания услуг), содержащимся в приказе Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)»:

– Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы.

Показатели, по которым был выявлен недостаточный уровень качества предоставления услуг учреждением культуры (результат равен или ниже 60% от максимально возможного значения):

– Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения;

– Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организации, 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.

РЕКОМЕНДУЕТСЯ

1. Проанализировать уровень достижения учреждением культуры представленных показателей.

2. Обратить особое внимание на показатели, где результаты равны или ниже 60% от максимума.

3. Разработать план-график по улучшению качества работы учреждения культуры в 2017 году.

4. Разместить результат независимой оценки и план-график по улучшению качества работы учреждения культуры в 2017 году на официальном сайте учреждения (в разделе «Независимая оценка качества»).