

Результаты независимой оценки качества предоставления услуг МУ ДО ИРМО «Карлукская ДМШ» и рекомендации по улучшению деятельности учреждения.

С 10 мая по 15 мая 2017 года была проведена независимая оценка деятельности Муниципального учреждения дополнительного образования Иркутского районного муниципального образования «Карлукская детская музыкальная школа». 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 учредителях (учредителях), учредительные документы).

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; 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 - 97,5%;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения - 85,7%;
- время ожидания предоставления услуги - 87,3%;
- доброжелательность, вежливость, компетентность организации культуры - 98,2%;
- удовлетворенность качеством оказания услуг - 83,4%;
- общая средняя оценка качества деятельности учреждения - 90,4%.

Замечания, сделанные в ходе оценки:

Замечания по сайту:

Сайт понятен, можно зайти с любых устройств; недостатки – неудобная навигация (перечень дальнейших ссылок широко расположен на странице), на сайте информация обновляется редко.

Рекомендации:

-обратить внимание на деятельность сайта учреждения: использовать сайт учреждения для проведения анкетирования потребителей услуг, размещать на сайте информацию об учреждении, новых мероприятиях, обновлять информацию на сайте не реже 2 раз в месяц;

- разработать и утвердить план по улучшению качества работы учреждения на 2018 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.).