

**РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**по итогам независимой оценки качества оказания услуг**  
**учреждениями культуры в 2017 году, проведенной Общественным советом**  
**при Управлении культуры Администрации Екатеринбурга**

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры**  
**дополнительного образования**  
**«Екатеринбургская детская школа искусств № 11 им. Е.Ф. Светланова»**

В 2017 году независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга (далее – НОК) была проведена Общественным советом по независимой оценке качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры при Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга (далее – ОС УК).

ОС УК провел НОК 12 муниципальных образовательных учреждений культуры Екатеринбурга.

Способы сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, использованные при проведении НОК, определены Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)»:

1. изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;
2. изучение мнений получателей услуг.

Для изучения мнения потребителей услуг использовался метод «тайный покупатель».

По итогам исследований получены результаты, представленные в приложении 1.

Общие результаты НОК отражены в рейтинге муниципальных образовательных учреждений культуры Екатеринбурга.

Учреждение занимает 2 место из 12 возможных в указанном рейтинге.

Приложение 1

Результаты НОК, проведенной Общественным советом при Управлении культуры  
Администрации Екатеринбурга

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Контрольное значение</b>	<b>Результат учреждения</b>
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении культуры</b>	<b>30</b>	<b>28,167</b>
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации	10	10

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
	культуры в сети «Интернет»		
1.1.1.	Полное наименование организации культуры	1	1
1.1.2.	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
1.1.3.	Почтовый адрес организации культуры	1	1
1.1.4.	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
1.1.5.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
1.1.6.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
1.1.7.	Режим, график работы организации культуры	1	1
1.1.8.	Контактные телефоны	1	1
1.1.9.	Адрес электронной почты	1	1
1.1.10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	9
1.2.1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
1.2.2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
1.2.3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
1.2.4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
1.2.5.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
1.2.6.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
1.2.7.	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
1.2.8.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
1.2.9.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
1.2.10.	План по улучшению качества работы организации	1	0
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	9,167
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	<b>50</b>	<b>30,563</b>
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	8,33
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	4,896
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	5,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10	10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	2
2.5.1.	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	2	0
2.5.2.	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	2	0
2.5.3.	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2	0,67
2.5.4.	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2	1,3

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
2.5.5.	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	2	0
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	<b>20</b>	<b>19,167</b>
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,6
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	9,6
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>20</b>	<b>18</b>
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10	10
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>40</b>	<b>27,46</b>
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	6,7
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	7
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	7,26
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	6,53
<b>Итоговая оценка:</b>		<b>160</b>	<b>123,352</b>
<b>Процент достижения максимального количества баллов (160) в %:</b>		<b>100</b>	<b>77,10</b>