

МБУК ДО «Детская художественная школа № 1 имени П.П. Чистякова»



## **НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА**

**ПЛАН ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПО УЛУЧШЕНИЮ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ  
(качества условий оказания услуг)  
МБУК ДО «Детская художественная школа № 1 имени П.П. Чистякова»  
на 2017/2018 уч.г. и 2018/2019 уч.г.**

Екатеринбург 2017

**ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
(КАЧЕСТВА) РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ  
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ЕКАТЕРИНБУРГА в 2015 г.**

- 1. Открытость и доступность информации о муниципальном учреждении культуры:**
  - режим работы учреждения культуры, удобный для посетителей,
  - наличие сайта, онлайн услуг,
  - наличие публичных отчетов о деятельности учреждений культуры,
  - информирование населения о своей деятельности различными формами и методами.
- 2. Комфортность условий и доступность получения услуг в муниципальном учреждении культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:**
  - получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания,
  - предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и других),
  - оборудование здания (помещений) современными средствами и специальной мебелью,  
Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевой воды, наличие гардероба),
  - состояние территории, внешнего вида здания, температурного режима помещений,
  - наличие условий для обеспечения безопасности посетителей (получателей услуг).
- 3. Ценовая доступность получения услуги в муниципальном учреждении культуры.**
- 4. Время ожидания в очереди при получении услуги в муниципальном учреждении культуры.**
- 5. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников муниципального учреждения культуры.**
- 6. Удовлетворенность качеством обслуживания в муниципальном учреждении культуры.**

**ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ  
ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ (КАЧЕСТВА) РАБОТЫ  
МБУК ДО «Детская художественная школа № 1 имени П.П. Чистякова»**

**Методика «Тайный покупатель» (июнь, 2015 г.)**  
(оценка по 5-ти балльной системе)

- 3. Открытость и доступность информации** о муниципальном учреждении культуры:
- В поисковых системах
  - Контактная информация на сайте
  - Содержательная информация на сайте
  - Реагирование на вопросы из интернета
  - Общая оценка сайта
  - Легкость дозвона
  - Доброжелательность в общении
  - Полнота ответов по телефону
  - Вывеска
  - Интернет
  - Телефон
- 4. Комфортность условий и доступность получения услуг** в муниципальном учреждении культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:
- Навигация внутри
  - Гардероб
  - Туалеты
  - Фойе
  - Место для ожидания детей
  - Оформление коридоров
  - Классные комнаты
  - Оборудование
  - Красота
  - Вспомогательные помещения
  - Основные помещения
- 5. Ценовая доступность** получения услуги в муниципальном учреждении культуры.
- Цены на сайте
  - Льготы на сайте
  - Оценка стоимости

**6. Время ожидания в очереди** при получении услуги в муниципальном учреждении культуры.

**5. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников** муниципального учреждения культуры.

- Сотрудники на сайте
- Доброжелательность по телефону
- Компетентность сотрудника № 1
- Внешний вид сотрудника № 1
- Приветливость сотрудника № 1
- Доброжелательность сотрудника № 1
- Компетентность сотрудника № 2
- Внешний вид сотрудника № 2
- Приветливость сотрудника № 2
- Доброжелательность сотрудника № 2
- Компетентность
- Внешний вид
- Приветливость
- Доброжелательность

**6. Удовлетворенность качеством обслуживания** в муниципальном учреждении культуры.

- Желание учить детей
- Общие впечатления
- Хотелось бы учить здесь детей
- Информация

## Заключение НОК - 2015<sup>1</sup>

### МБУК ДО «Детская художественная школа № 1 имени П.П.Чистякова» (Карла Либкнехта, 2)

На фоне других ДШИ школа выглядит не лучшим образом, получая минимальные оценки по параметрам, связанным со стоимостью услуг, временем ожидания и умением персонала общаться с клиентами. Информация, комфорт и доступность получения услуги получают высокие оценки.

Отдельные проблемы и позитивные моменты, отмеченные шоперами:

**Открытость и доступность информации:** интернет – средняя оценка 4,1, поскольку один из шопперов не смог обнаружить официальный сайт и смотрел информацию в «Желтых страницах», в результате, конечно, не вся заданная информация была найдена. В качестве отдельного замечания – на сайте нет сканированных официальных документов школы, только тексты, без подписей и печатей. При этом отличные оценки общения по телефону (4,7) – до школы легко дозвониться, общаются доброжелательно, можно получить основную информацию о школе.

**Комфортность условий и доступность** получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: **оценки очень высоки практически по всем позициям.** Отмечаются не очень хорошие туалеты, тесное фойе. Но при этом в фойе есть автомат с кофе, интернет (WiFi). То есть в целом оборудование школы, удобство помещений, а также навигация внутри здания оцениваются очень высоко.

**Ценовая доступность** получения услуги: по этому параметру оценки невысокие для всех школ, но для этой школы – **особенно низкие.** На сайте информация о ценах и существующих льготах либо не приводится, либо неясна.

**Время ожидания в очереди при получении услуги** (в случае ДШИ – время ожидания консультации). Оценки невысокие, поскольку **ждать специалиста приходится всегда, вообще школа не производит впечатление «открытой»** при личном посещении: *«долго не пускали, разговаривала раздраженно, грубо, на просьбу позвонить руководителю отказала, потом позвонила и пустила».*

**Доброжелательность, вежливость и компетентность работников:** оценки относительно невысокие, поскольку при личном посещении школы потенциальные клиенты встречаются, скорее, недоброжелательно (оценка общей доброжелательности 3,8). Встречают посетителей разные люди – то проходящий мимо преподаватель (у него оценки самые высокие), то секретарь директора (самые низкие оценки), то вахтер. Информацию дают неохотно, помещения школы показывать отказываются.

**Удовлетворенность качеством обслуживания:** общие оценки не самые высокие. На них повлияло и то, что здание старое и тесноватое, и то, что стоимость услуг кажется высокой, по крайней мере, выше среднего, и **(самое главное) – недоброжелательность персонала при личном посещении.**

---

<sup>1</sup> Результаты независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Екатеринбурга: аналитический отчет / Л. Е. Петрова, М. Г. Бурлуцкая. – Екатеринбург : Екатеринбургская академия современного искусства, 2015. – 109 с.

## **ИНФОРМАЦИЯ**

О результатах независимой оценки качества образовательной деятельности учреждений дополнительного образования, проведенной Министерством общего и профессионального образования Свердловской области в 2017 году

Муниципальное бюджетное учреждение культуры дополнительного образования  
«Детская художественная школа № 1 имени П.П. Чистякова»

В 2017 году Министерством общего и профессионального образования Свердловской области была проведена независимая оценка качества дополнительной образовательной деятельности (оказания дополнительных образовательных услуг) (далее – НОК).

В НОК приняло участие 531 образовательное учреждение Свердловской области, в том числе 37 муниципальных учреждений культуры дополнительного образования Екатеринбурга.

Способы сбора, обобщения и анализа информации:

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 анкетирования.

По итогам исследований Министерством общего и профессионального образования Свердловской области составлен рейтинг, в котором данное учреждение занимает 138 место из 531 возможного. В рейтинге муниципальных учреждений культуры дополнительного образования Екатеринбурга учреждение занимает 13 место из 37 возможных.

Результаты, полученные учреждением, представлены в приложении 1. При ознакомлении с результатами НОК следует обратить внимание на позиции, оценка которых ниже контрольного значения.

Результаты НОК, проведенной Министерством общего и профессионального образования Свердловской области

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
дополнительного образования  
«Детская художественная школа № 1 имени П.П. Чистякова»

№ п/п	Наименование показателя	Контрольное значение	Результат учреждения
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность</b>	<b>40</b>	<b>39,61</b>
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации	10	9,94
1.2.	Наличие на официальном сайте организации сведений о педагогических работниках организации	10	9,9
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	10	9,9
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	10	9,87
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</b>	<b>70</b>	<b>42,27</b>
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации	10	7,34
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	10	1,63
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися	10	8,85
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ	10	5,89

2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях	10	7,405
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	10	7,48
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	10	3,67
<b>3.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</b>	<b>20</b>	<b>20,00</b>
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников организации	10	10
3.2.	Компетентность работников организации	10	10
<b>4.</b>	<b>Удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации</b>	<b>30</b>	<b>29,95</b>
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	10	9,95
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	10	10
4.3.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	10	10
<b>Итоговая оценка:</b>		<b>160</b>	<b>131,82</b>
<b>Процент достижения максимального количества баллов (160) в %:</b>		<b>100</b>	<b>82,4</b>



## **Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры в 2018 году**

### ***Нормативная база изменений в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры в 2018 году:***

Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества **условий** оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

***(Указанный Федеральный закон вступает в силу 06.03.2018)***

### ***Общие показатели НОК для организаций культуры:***

Для учреждений культуры, за исключением учреждений, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений искусства:

- открытость и доступность информации об организации культуры
- **доступность услуг для инвалидов**
- комфортность условий предоставления услуг
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры
- удовлетворенность условиями оказания услуг

Утверждаю  
Директор  
Приказ от 25.08.17 № 46/3

Е.В.Рогозина

художественная  
школа № 1 имени  
П.П. Чистякова

**ПЛАН ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПО УЛУЧШЕНИЮ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ (КАЧЕСТВА) РАБОТЫ  
МБУК ДО «Детская художественная школа № 1 имени П.П. Чистякова»  
на 2017/2018 и 2018/2019 уч.г.**

**Цели независимой оценки качества (НОК)  
на государственном уровне:**

- Качество услуг
- Информированность населения
- Стимулирование работы учреждений
- Общественная оценка

**Цель запланированных мероприятий – повышение качества обслуживания по показателю «доброжелательность, вежливость и компетентность работников муниципального учреждения культуры» через внедрение стандартов обслуживания; максимальная информационная открытость образовательной организации; повышение комфортности условий и доступности получения услуг.**

№	Критерии и показатели НОК	Результат 2015 года	Мероприятия по повышению эффективности в 2017/2018 уч.г.	Мероприятия по повышению эффективности в 2018/2019 уч.г.	Ожидаемый результат
1.	Открытость и доступность информации о муниципальном учреждении культуры:	4,4	Оперативная работа по наполнению сайта в течение года	Оперативная работа по наполнению сайта в течение года	<b>Максимальная информационная открытость образовательной организации</b>
	- В поисковых системах	4,3			
	- Контактная информация на сайте	5,0			
	- Содержательная информация на сайте	3,7			
	- Реагирование на вопросы из интернета	3,7			
	- Общая оценка сайта	4,0			
	- Легкость дозвона (Телефон)	5,0	Мастер-класс для сотрудников	Мастер-класс для сотрудников	<b>Повышение качества обслуживания, нормы поведения</b>
- Доброжелательность в общении	4,7				

	– Полнота ответов по телефону	4,3	«Телефонные переговоры. Стандарты обслуживания»	«Телефонные переговоры. Стандарты обслуживания»	<b>и общения с родителями, внедрение стандартов обслуживания</b>
	– Интернет	4,1	Договор с провайдером	Договор с провайдером	Бесперебойная работа локальной, выделенной и wi-fi сетей учреждения
	– Телефон	4,7			
<b>2.</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов</b>		Разработка индивидуальных учебных планов при индивидуальном запросе родителей обучающихся		Создание условий для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья.
			Консультации, беседы, круглые столы, создание и распространение памяток в течение учебного года. Обучение педагогического коллектива навыкам первой помощи.		Создание условий для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья. Укрепление здоровья обучающихся и сотрудников школы.
			КПК и обучение по данной теме. Установка кнопки вызова, информационных таблиц (Брайль). Обновление и размещение актуальной информации об учебном процессе		Создание условий для посещения и обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья.
				Информационная открытость -	

				<p><b>Положение о сайте с изменениями 25.12.2018</b> со своевременным размещением информации по подразделам «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса» и «Стипендии и иные виды материальной поддержки»</p>	
				<p><b>Подраздел «Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса»</b> содержит полную информацию:</p>	<p><b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b></p>
				<p>о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, <b>в том числе приспособленных для использования</b></p>	<p><b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b></p>

				<b>инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;</b>	
				об обеспечении доступа в здание учреждения <b>инвалидами и лиц ограниченными возможностями здоровья;</b>	<b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b>
				об условиях питания обучающихся, в том числе <b>инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;</b>	<b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b>
				об условиях охраны <b>здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;</b>	<b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b>
				о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленных для использования <b>инвалидами и лицами с</b>	<b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b>

				<b>ограниченными возможностями здоровья;</b>	
				об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования <b>инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;</b>	<b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b>
				о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для <b>инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</b>	<b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b>
			<b>Подраздел «Стипендии и иные виды материальной поддержки»</b> содержит следующую информацию:	- о наличии и условиях предоставления стипендий, мер социальной поддержки; - о наличии общежития, интерната, в том числе	<b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b>

				приспособленных для использования <b>инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;</b>	
<b>3.</b>	<b>Комфортность условий и доступность</b> получения услуг в муниципальном учреждении культуры, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	<b>4,4</b>			<b>Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры</b>
	– Навигация внутри	4,67	Навигационные таблички	Навигационные таблички	Навигационные таблички на всех входных дверях кабинетов
	– Гардероб	4,33		Обновление стенда у гардероба	Перепланировка гардероба – ремонт фойе
	– Туалеты	4,0		Установка вентиляции	
	– Фойе	4,0	Центральный холл – живописный портрет П.П.Чистякова	Акция Буккроссинг – книжный обмен	<b>Повышение комфортности условий</b>
	– Место для ожидания детей	5,0	Кофе-автомат	Акция Буккроссинг	<b>Повышение комфортности условий</b>
	– Оформление коридоров	4,0	Актуальная информация на стендах, расписание	Актуальная информация на стендах, расписание	Размещение выставочных работ, информационных витрин
	– Навигация внутри	4,67			
	– Оборудование	4,67	Приобретение мольбертов	Приобретение рам	
	– Навигация	4,7	Навигационные таблички	Указатель на крыльце – штендер на время приемной компании в школу	Повышение комфортности условий и доступности получения услуг в муниципальном учреждении культуры
	– Вспомогательные помещения	4,3	Выставочный зал (годовой план)	Выставочный зал (годовой план)	Размещение выставочных работ, информационных витрин, информационных планшетов «Екатеринбург художественный»

	– Основные помещения	4,3	Оборудование мастерских – обновление - шкафы, мольберты	Оборудование мастерских – обновление - шкафы, мольберты	Постоянное обновление оборудования (по необходимости и замены изношенного инвентаря)
4.	<b>Ценовая доступность</b> получения услуги	<b>3,0</b>	Учредитель - УКАЕ	Учредитель - УКАЕ	Работа с фактически установленными тарифами
	– Цены на сайте	3,67			Размещение в соответствующих разделах «Сведения об образовательной организации»
	– Льготы на сайте	2,33			Размещение в соответствующих разделах «Сведения об образовательной организации»
	– Оценка стоимости	3,0			
5.	<b>Время ожидания в очереди при получении услуги в муниципальном учреждении культуры (в случае ДШИ – время ожидания консультации)</b>	<b>Менее 15 мин</b>  <b>(Анкетирование родителей в 2018 году)</b>	Ведение Приемной компании, в соответствии с административным регламентом: <b>Качество – отличное</b> <b>Удовлетворены качеством работы специалиста</b> <b>Информация в полном объеме о порядке, способах и условиях предоставления</b>	Ведение Приемной компании, в соответствии с административным регламентом и внедрением АИС <b>Качество – отличное</b> <b>Удовлетворены качеством работы специалиста</b> <b>Информация в полном объеме о порядке, способах и условиях предоставления услуги</b>	Четкая работа сотрудников по регламенту, в том числе по показателю времени ожидания в очереди  Анкетирование родителей в 2017 и в 2018 году - стабильная положительная оценка
6.	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников муниципального учреждения культуры.</b>	<b>3,9</b>			Повышение качества обслуживания, нормы поведения и общения с родителями, внедрение стандартов общения
	– Сотрудники на сайте	3,67	Раздел « <a href="#">Руководство. Педагогический состав</a> »	Регулярное обновление раздела	Актуальная информация о педагогическом составе - ежегодно
	– Доброжелательность по телефону	4,67	Мастер-класс для сотрудников	Мастер-класс для сотрудников	Доброжелательность в общении по телефону, особенно сотрудников



			«Телефонные переговоры. Стандарты обслуживания»	«Телефонные переговоры. Стандарты обслуживания»	(секретаря, вахтера, методистов и диспетчера по расписанию)
	– Компетентность сотрудника № 1	4,33	Индивидуальная работа с членами педагогического коллектива и сотрудников по вопросам грамотного и доброжелательного общения с родителями	Индивидуальная работа с членами педагогического коллектива и сотрудников по вопросам грамотного и доброжелательного общения с родителями	Грамотное общение членов педагогического коллектива и сотрудников (секретаря, вахтера, методистов и диспетчера по расписанию) с родителями. Работа в рамках приемной кампании – знание правил приема, требований к поступающим, регламент
	– Внешний вид сотрудника № 1	3,67			
	– Приветливость сотрудника № 1	3,33			
	– Доброжелательность сотрудника № 1	3,33			
	– Компетентность сотрудника № 2	4,33			
	– Внешний вид сотрудника № 2	4,33			
	– Приветливость сотрудника № 2	3,67			
	– Доброжелательность сотрудника № 2	4,0			
	– <b>Компетентность</b>	4,1			
	– <b>Внешний вид</b>	4,0			
	– <b>Приветливость</b>	-			
	– <b>Доброжелательность</b>	3,8			
<b>7.</b>	<b>Удовлетворенность качеством обслуживания</b> в муниципальном учреждении культуры.	<b>4,2</b>			Повышение удовлетворенности качеством обслуживания в МБУК ДО ДХШ № 1 имени П.П.Чистякова
	– Желание учить детей	4,33	Проведение Дня открытых дверей, Приемная кампания	Проведение Дня открытых дверей, Приемная кампания	
	– Общие впечатления	4,33	Работа с пед. коллективом	Работа с пед. коллективом	
	– Хотелось бы учить здесь детей	4,64	Анкетирование родителей	Анкетирование родителей	
	– Информация	3,67	Информационная открытость, официальные источники информации, работа детской теле студии «Палитра-ТВ», «Календарь событий»	Информационная открытость, официальные источники информации, работа детской теле студии «Палитра-ТВ», «Календарь событий»	