

ГБУК ЛО «Дом народного творчества»

Аналитический отчет

очного и заочного социологического исследования для независимой оценки
качества оказания услуг организаций дополнительного образования администрации
МО «Всеволожский муниципальный район» ЛО

2017 г.

Независимая оценка качества (далее - НОК) проводится на основании договора №126/1.2-05 от 28.09.2017 и Федерального закона от 21.07.2015г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» в отношении организаций дополнительного образования администрации МО «Всеволожский муниципальный район» ЛО.

Главная цель независимой оценки - предоставление гражданам информации о качестве услуг, предоставляемых учреждениями культуры, и повышение качества их деятельности.

НОК предусматривает оценку условий оказания услуг по таким критериям как открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

В 2017 году для проведения независимой оценки качества Общественным советом было выбрано 6 подведомственных администрации МО «Всеволожский муниципальный район» ЛО учреждений:

1. МБУДО «Детская школа искусств им. М.И. Глинки г. Всеволожск»
2. МБУДО «Детская школа искусств Всеволожского района пос. им. Морозова»
3. МБУДО «Кузьмолдовская школа искусств»
4. МБУДО «Сертоловская детская школа искусств»
5. МАУДО «Колтушская школа искусств»
- 6 МАУДО «Агалатовская школа искусств»

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями дополнительного образования проводился в период с 10.06.2017 по 30.11.2017 в соответствии с требованиями статьи Закона Российской Федерации от 09.10.1992г №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре Федерального закона от 21.07.2014г №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», а так же в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 года №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»:

- изучение мнения получателей услуг

- наличие информации об учреждении на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - www.bus.gov.ru

- наличие информации об учреждении на официальном сайте организации дополнительного образования.

Для изучения мнения получателей услуг были использованы анкеты в бумажном виде и в электронном варианте (виджет на сайте учреждения), содержащие ряд вопросов по оценке качества услуг. В анкетах посетителям было предложено оценить в баллах работу учреждения по различным параметрам, таким как:

- наличие сведений о педагогических работниках организации;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников и другие, из чего в дальнейшем складывался общий балл.

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru наличие информации об учреждениях, проходящих проверку, оценивалось по семи показателям:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

По аналогичным критериям были изучены и официальные сайты учреждений дополнительного образования администрации МО «Всеволожский муниципальный район» ЛО на предмет оценки уровня открытости и доступности информации для посетителей.

МАУДО «Агалатовская школа искусств»

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Показатель	Оценка
Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	29,9
Наличие сведений о педагогических работниках организации	29,75
Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	29,4
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	29,7
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	29,9
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	29,4
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях	29,85
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	28,8
Доброжелательность и вежливость работников	29,9
Компетентность работников	29,95
Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	29,9
Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	29,9
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	30
ИТОГО:	386

Оценка уровня открытости и доступности информации организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за	1	1

отчетный финансовый год;		
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	7	7

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Наименование требования	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование, сокращенное наименование	1	1
Почтовый адрес, схема размещения, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	1	1
Время доступности информации с учетом перерывов работы сайта	1	1

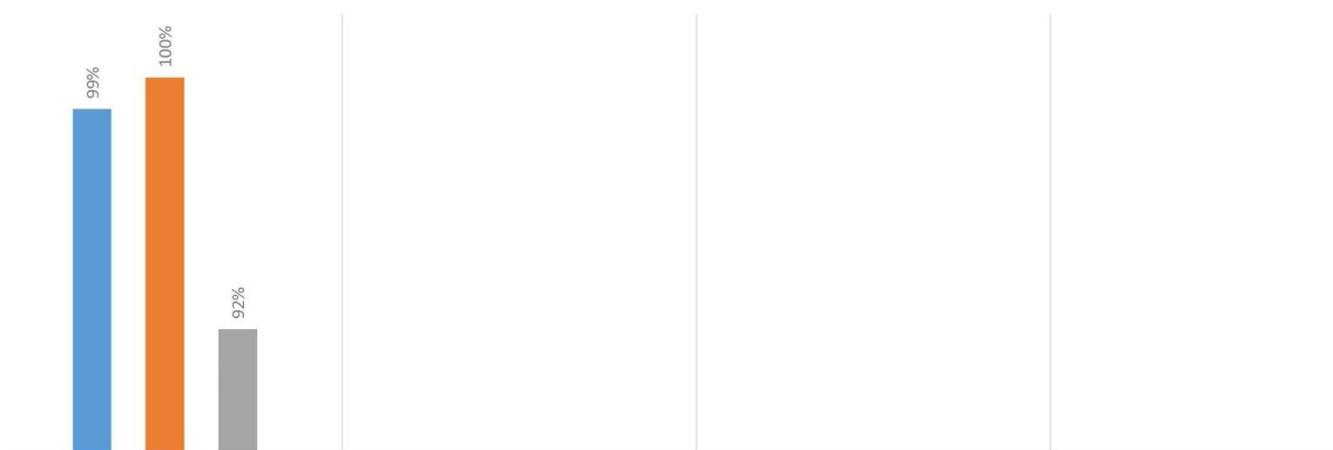
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	1	1
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	1	1
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
ИТОГО	25	23

Рекомендации:

Разработать и принять к исполнению план повышения качества оказываемых услуг, с учетом полученных результатов

МАУДО "Агалатовская школа искусств"

- Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
- Оценка уровня открытости и доступности информации организации на сайте www.bus.gov.ru
- Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации



МАУДО «Колтушская школа искусств»

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Показатель	Оценка
Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	28,55
Наличие сведений о педагогических работниках организации	28,5
Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	28,45
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	27,7
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	27,8
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	28,2
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях	29,5
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	27,55
Доброжелательность и вежливость работников	29,85
Компетентность работников	29,9
Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	29,1
Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	29,85
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,75
ИТОГО:	369

Оценка уровня открытости и доступности информации организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за	1	1

отчетный финансовый год;		
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	7	7

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Наименование требования	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование, сокращенное наименование	1	1
Почтовый адрес, схема размещения, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	1	1
Время доступности информации с учетом перерывов работы сайта	1	1

Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	1	1
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	1	0
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
ИТОГО	25	21

Рекомендации:

Разработать и принять к исполнению план повышения качества оказываемых услуг, с учетом полученных результатов

МАУДО "Колтушская школа искусств"



**МБУДО «Детская школа искусств Всеволожского района пос. им.
Морозова»**

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Показатель	Оценка
Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	27,8
Наличие сведений о педагогических работниках организации	27,7
Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	27,7
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	27,8
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	27,45
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	28,6
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях	29
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	26,6
Доброжелательность и вежливость работников	29,4
Компетентность работников	29,6
Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	28,5
Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	29,45
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,5
ИТОГО:	369

Оценка уровня открытости и доступности информации организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий	1	1

финансовый год;		
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	7	7

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

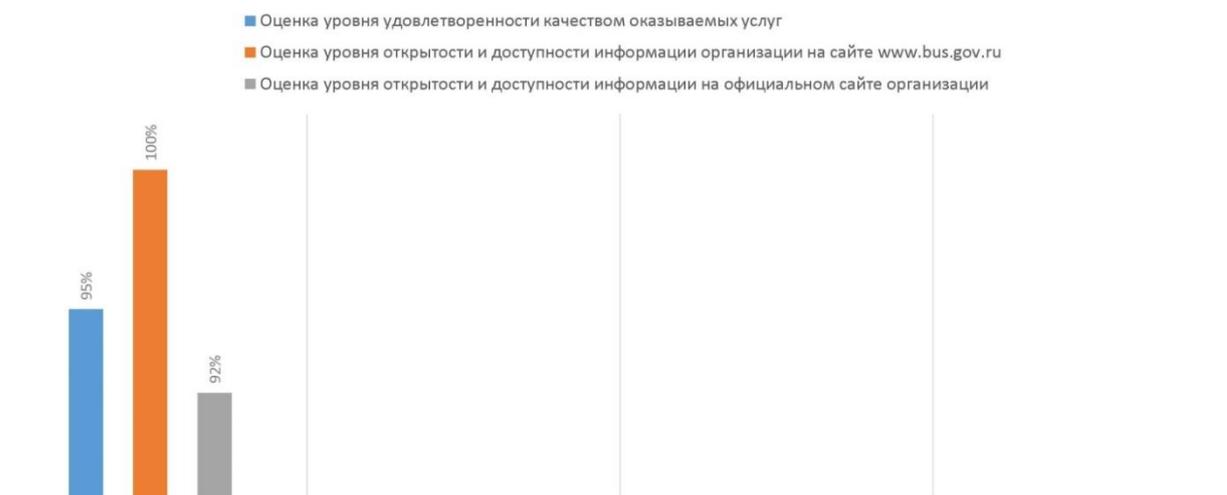
Наименование требования	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование, сокращенное наименование	1	1
Почтовый адрес, схема размещения, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	1	1

Время доступности информации с учетом перерывов работы сайта	1	1
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	1	1
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	1	1
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
ИТОГО	25	24

Рекомендации:

Разработать и принять к исполнению план повышения качества оказываемых услуг, с учетом полученных результатов

МБУДО "ДШИ Всеволожского района пос. им. Морозова"



МБУДО «Детская школа искусств им. М.И. Глинки г.Всеволожск»

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Показатель	Оценка
Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	27,8
Наличие сведений о педагогических работниках организации	27,25
Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	26,2
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	26,2
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	26,2
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	27,1
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях	27,85
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	23,7
Доброжелательность и вежливость работников	28,8
Компетентность работников	28,4
Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	28,2
Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	28,6
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	28,7
ИТОГО:	355

Оценка уровня открытости и доступности информации организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за	1	1

отчетный финансовый год;		
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	7	7

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

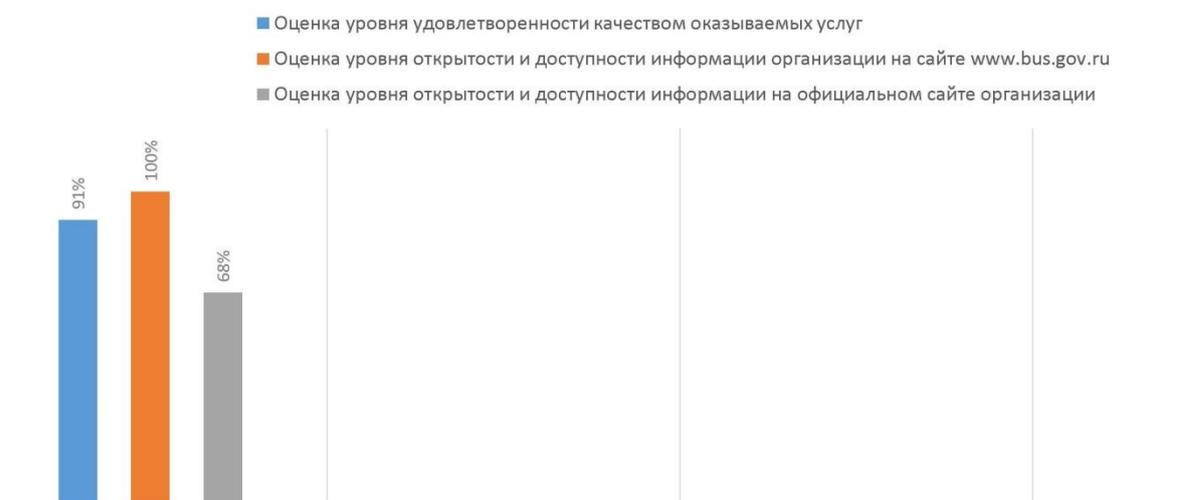
Наименование требования	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование, сокращенное наименование	1	1
Почтовый адрес, схема размещения, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	1	1
Время доступности информации с учетом перерывов работы сайта	1	1

Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	1	0
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	1	1
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
ИТОГО	25	17

Рекомендации:

Разработать и принять к исполнению план повышения качества оказываемых услуг, с учетом полученных результатов

МБУДО "ДШИ им. М.И. Глинки г. Всеволожск"



МБУДО «Кузьмоловская школа искусств»

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Показатель	Оценка
Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	25,4
Наличие сведений о педагогических работниках организации	26,1
Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	27,1
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	26,4
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	27,4
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	25,9
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях	27,8
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	23,35
Доброжелательность и вежливость работников	29,05
Компетентность работников	29,4
Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	27,7
Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	28,1
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,2
ИТОГО:	353

Оценка уровня открытости и доступности информации организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за	1	1

отчетный финансовый год;		
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	7	7

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

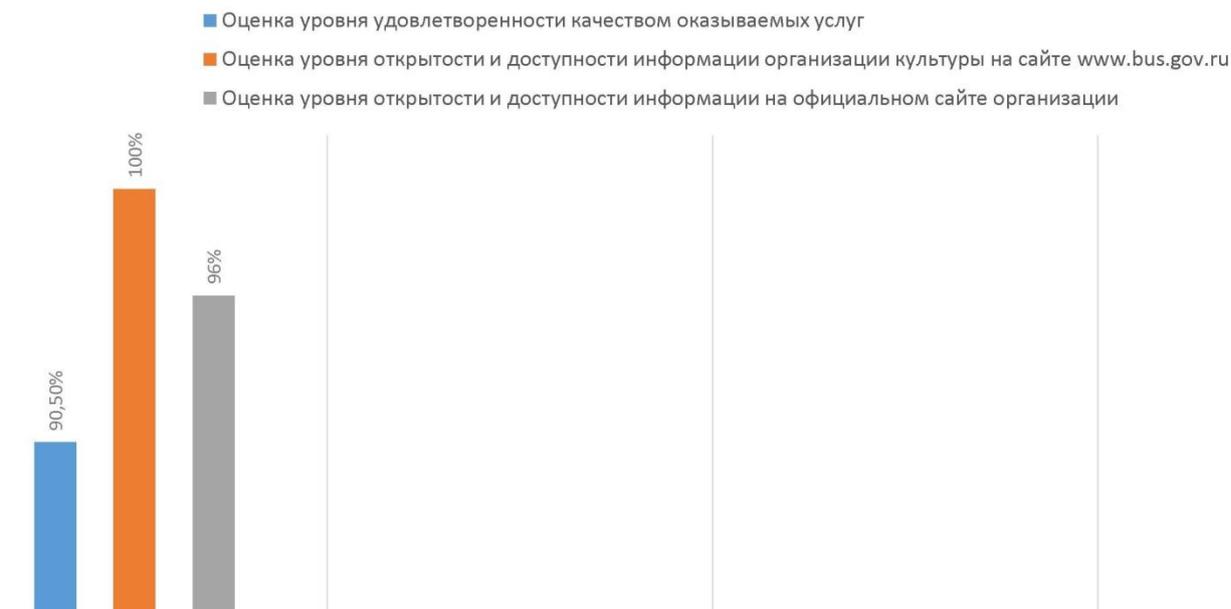
Наименование требования	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование, сокращенное наименование	1	1
Почтовый адрес, схема размещения, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	1	1
Время доступности информации с учетом перерывов работы сайта	1	1

Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	1	1
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	1	1
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
ИТОГО	25	24

Рекомендации:

Разработать и принять к исполнению план повышения качества оказываемых услуг, с учетом полученных результатов

МБУДО «Кузьмоловская ШИ»



МБУДО «Сертоловская детская школа искусств»

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Показатель	Оценка
Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности	28,7
Наличие сведений о педагогических работниках организации	29
Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	26
Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	26,7
Материально-техническое и информационное обеспечение организации	27,9
Условия для индивидуальной работы с обучающимися	28,5
Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, и других массовых мероприятиях	28,75
Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	26,5
Доброжелательность и вежливость работников	28,7
Компетентность работников	28,9
Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации	28,85
Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг	29,1
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	29,4
ИТОГО:	367

Оценка уровня открытости и доступности информации организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за	1	1

отчетный финансовый год;		
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	7	7

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Наименование требования	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование, сокращенное наименование	1	1
Почтовый адрес, схема размещения, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	1	1
Время доступности информации с учетом перерывов работы сайта	1	1

Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	1	1
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	1	1
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за два перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
ИТОГО	25	22

Рекомендации:

Разработать и принять к исполнению план повышения качества оказываемых услуг, с учетом полученных результатов

МБУДО «Сертоловская ДШИ»



Максимальные результаты по итогам проведения независимой оценки качества в 2017 году показало МАУДО «Агалатовская школа искусств», набравшее 416 баллов из 422 возможных.

На втором месте следует МАУДО «Колтушская школа искусств» набравшее 403 балла.

Третье место по результатам оценки - МБУДО "ДШИ Всеволожского района пос. им. Морозова" 399 баллов.

Не все посетители МБУДО "ДШИ им. М.И. Глинки г. Всеволожск" остались довольны:

- наличием условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в целом 24 балла из 30 возможных.

- доступностью взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. В целом 26 баллов из 30 возможных. Это же показала и оценка официального сайта учреждения, где было набрано 17 баллов из 25 возможных.

Тем не менее, общий балл МБУДО "ДШИ им. М.И. Глинки г. Всеволожск" составляет 379 из 422.

Так же стоит отметить официальный сайт МБУДО «Кузьмолловская школа искусств», оценка которого выявила максимальный результат 24 из 25 возможных баллов. Оценка качества оказания услуг по данному учреждению была проведена путем изучения и анализа размещенной информации на официальном сайте организации культуры и на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Как показала практика посетители организаций дополнительного образования охотней заполняют анкеты на бумажных носителях, чем объясняется разница в количестве респондентов.

Итоговая оценка

МАКСИМУМ 422 БАЛЛА

