

# АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА

**«Независимая оценка качества работы  
муниципальных бюджетных учреждений  
дополнительного образования детей  
Детских школ  
искусств и Детской художественной школы  
городского округа г. Воронеж, функции и  
полномочия учредителя которых выполняет  
администрация городского округа город  
Воронеж»**

## **Заказчик:**

Управление культуры администрации городского округа  
город Воронеж

## **Исполнитель:**

Воронежский государственный институт искусств,  
«Отдел по работе со студентами и молодежной  
политике» г. Воронеж, 2015 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
МЕТОДИКА ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ БЮДЖЕТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКИМИ ШКОЛАМИ ИСКУССТВ И ДЕТСКОЙ ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ШКОЛОЙ ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. ВОРОНЕЖ	4
РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ БЮДЖЕТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКИМИ ШКОЛАМИ ИСКУССТВ И ДЕТСКОЙ ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ШКОЛОЙ ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. ВОРОНЕЖ ПО ОТДЕЛЬНЫМ КРИТЕРИЯМ	11
Блок критериев 1. Открытость и доступность информации	11
Блок критериев 2. Комфортность условий и доступность получения услуг	14
Блок критериев 3. Культура оказания услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников)	16
РАЗДЕЛ 2. ИНТЕГРАЛЬНЫЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ БЮДЖЕТНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКИМИ ШКОЛАМИ ИСКУССТВ И ДЕТСКОЙ ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ШКОЛОЙ ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. ВОРОНЕЖ ПО БЛОКАМ КРИТЕРИЕВ	18
РАЗДЕЛ 3. ПРОЕКТ ОБЩЕГО РЕЙТИНГА МУНИЦИПАЛЬНЫХ БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКИХ ШКОЛ ИСКУССТВ И ДЕТСКОЙ ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ШКОЛЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. ВОРОНЕЖ	19
<b>ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ</b>	20