

**Отчет проведения мониторинга
оценки качества
оказания услуг муниципального казенного учреждения
«Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения»**

На основании полученных данных по **независимой оценке качества оказания услуг организациями сферы культуры за 2016 год** от Министерства культуры Свердловской области, проведена независимая оценка качества оказания услуг муниципального казенного учреждения «Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения».

Независимая экспертиза проводилась сентябрь – декабрь 2016 г.

Оценка производилась в соответствии с методическими указаниями Министерства культуры РФ по следующим группам показателей:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

В каждой группе оценивались соответствующие пункты.

В группе 1: Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование КДУ, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура КДУ, сведения об учредителе, учредительные документы. Пп. 1.2. Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности КДУ.

В группе 2: П.п. 2.1. Уровень комфортности пребывания в учреждения культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых КДУ. П.п. 2.3. Навигация по сайту. П.п.2.6. Транспортная и пешая доступность КДУ. П.2.8. Удобство пользования электронными сервисами.

В группе 3: Пп.3.1 Удобство графика работы КДУ.

В группе 4: П.п. 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала КДУ. П.п. 4.2. Информация о руководстве.

В группе 5: П.п. 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг КДУ П.п. 5.2. Эффективность работы КДУ. П.п. 5.6.Разнообразие творческих групп, кружков по интересам. П.п. 5.7. Качество проведения культурно-массовых мероприятий.

Таким образом, оценке подвергались 15 показателей. Для оценки использовались материалы анкетирования потребителей (не менее 100

респондентов на каждое КДУ) и данные обследования сайтов культурно-досуговых учреждений.

Для оценки в соответствии с рекомендациями Министерства культуры РФ использовались шкалы различной протяженности от 0 до 5; от 0 до 6, от 0 до 7; от 0 до 9; от 0 до 10 баллов.

Организация-оператор разработал критерии оценивания каждого показателя в соответствии с предложенными шкалами. (См. Приложение 1).

Рекомендации по улучшению качества обслуживания потребителей услуг КДЦ.

В ходе заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры на территории МО «Калиновское сельское поселение» были предложены следующие рекомендации

1. Актуализировать информацию в сети Интернет, электронных и печатных СМИ о работе учреждения.
2. Повысить уровень информированности о новых мероприятиях учреждения в сети Интернет, электронных и печатных СМИ.
3. Информирование населения по работе с электронным каталогом библиотеки.
4. Улучшить условия для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья.
5. Изменить и доработать шаблон официального сайта учреждения с целью оптимизации и полного раскрытия структуры информации, необходимой к публикации и доведения до потребителя.
6. Произвести установку модуля для официального сайта учреждения с целью возможности просмотра информации сайта категорией граждан с ограниченным зрением.

Целесообразно в течении 2017/18 годов создать единое информационное пространство, оказав методическую помощь в разработке сайта МКУ «Культурно-досугового центра Калиновского сельского поселения» по единому образцу с регламентом обновления контента сайта.