НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

МКУ ЦДиК п.Ключи

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *№* | *Наименование показателя* | *Мнение получателей услуг* | | *Баллы* |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 2.2. | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 2.3. | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Совершенно не удобно | | 0 |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов\* | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | да | 2 |
| нет | 0 |
| 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.) | да | 2 |
| нет | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 |
| нет | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 |
| нет | 0 |
| 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) | да | 2 |
| нет | 0 |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | | 5,0 |
| Плохо, много нарушений | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | | 0 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | | 5,0 |
| Плохо, много нарушений | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | | 0 |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно | | 5,0 |
| Плохо | | 2,5 |
| Неудовлетворительно | | 0 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно | | 5,0 |
| Плохо | | 2,5 |
| Неудовлетворительно | | 0 |
| 5.1. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |

***Балловая таблица оценки МКУ ЦДиК п.Ключи***

***(отдельно по 5 позициям из 14 критериев)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В опросе участвовало (человек) | МКУ ЦДиК п.Ключи |
| **150** |
|  | Максимальное кол-во баллов | **160** |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (макс. 10 баллов)** | **7,3** |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс. 50 баллов)** | **32,6** |
| 2.1 | *Комфортность условий пребывания в организации культуры* ***(****макс.10 баллов)* | 7,2 |
| 2.2 | *Дополнительные услуги и доступность их получения* ***(макс.****10* ***баллов)*** | 7,5 |
| 2.3 | *Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)* ***(макс.*** *10* ***баллов)*** | 5,7 |
| 2.4 | *Удобство графика работы организации культуры* ***(макс.*** *10* ***баллов)*** | 8,2 |
| 2.5 | *Доступность для инвалидов* ***(макс.*** *10* ***баллов)*** | 4 |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги**  **(макс. 20 баллов)** | **16,2** |
| 3.1 | *Соблюдение режима работы организацией культуры* ***(макс.****10* ***баллов)*** | 8,2 |
| 3.2 | *Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры* | 8,0 |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. 20 баллов)** | **16,6** |
| 4.1 | *Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры* ***(макс.*** *10* ***баллов)*** | 8,8 |
| 4.2 | *Компетентность персонала организации культуры* ***(макс.*** *10* ***баллов)*** | 7,8 |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  **(макс. 40 баллов)** | **23,9** |
| *5.1* | *Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом* ***(макс.****10 баллов****)*** | 7,4 |
| *5.2* | *Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры* ***(макс****.10* ***баллов)*** | 5,6 |
| *5.3* | *Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"* ***(макс.****10* ***баллов)*** | 5,6 |
| *5.4* | *Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры* ***(****макс.10 баллов****)*** | 5,3 |
| **Итоговое значение (баллы)** | | **96,6** |

**Вывод** оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг МКУ ЦДиК п.Ключи

***«Открытость и доступность информации об организации культуры».*** Общая информация об организации представлена не полностью: нет положения о филиалах, нет отчета о результатах деятельности учреждения.

***«Комфортность условий пребывания в организации культуры».***

Большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждениях культуры, устраивает режим работы. Ограничена доступность для инвалидов: нет доступа для инвалидов на креслах - колясках. Учреждения культуры не оснащены специальными устройствами для доступа инвалидов (не оборудованы входные зоны, нет раздвижных дверей, нет пандуса и приспособленных перил, нет доступных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, нет звуковых устройств для инвалидов по зрению, нет знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).

***«Время ожидания предоставления услуги» -*** оценивается положительно. Режим работы и установленные сроки предоставления услуг соблюдаются.

***«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников культуры».*** Данный показатель в учреждениях культуры высокий. Отмечается доброжелательность, вежливость и компетентность работников.

***«Удовлетворенность качеством оказания услуг».*** Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг. Материально-техническое обеспечение оценивается, как среднее. Респонденты выразили пожелания: ремонт Дома культуры хутора Мищенского, приобретение экрана с проектором, больше уделять внимание спортивным мероприятия. Респонденты удовлетворены качеством и содержанием полиграфических материалов оценивают, как среднее.

**Вывод** оценки уровня открытости и доступности информации

на официальном сайте МКУ ЦДиК п.Ключи и учредителя:

***«Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, контактные телефоны, адрес электронной почты»*** вся информация размещена на сайте, кроме схемы проезда.

***"Сведения об учредителе, дата создания организации»*** информация представлена в полном объеме.

***"Учредительные документы»*** есть номера ОГРН, ИНН, КПП, копия свидетельства о гос. регистрации, решения учредителя о создании, назначении директора, копия устава, но нет положения о филиалах.

***«Режим, график работы организации культуры»*** информация представлена на сайте.

***"Сведения о видах представляемых услуг"*** информация представлена на сайте.

***«Бюджетная смета» не*** представлена на сайте [wwwHYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/".HYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/"busHYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/".HYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/"govHYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/".HYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/"ru](http://www.bus.gov.ru/).

***«Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг"*** информация не представлена на сайте [wwwHYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/".HYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/"busHYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/".HYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/"govHYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/".HYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/"ru](http://www.bus.gov.ru/).

***«Информация о планируемых мероприятиях»*** информация не представлена в полном объеме.

***"Отчет о результатах деятельности организации"*** информация не представлена.

**Общий балл МКУ ЦДиК п.Ключи по итогам независимой оценки качества оказания услуг**

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

-Оценка, полученная при изучении мнения пользователей услуг МКУ ЦДиК

-Оценка, полученная путем анализа информации, размещенной на официальном сайте МКУ ЦДиК

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка, полученная при изучении мнения пользователей услуг, баллы | Оценка, полученная путем анализа информации, размещенной на сайте учреждения и на сайте [wwwHYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/".HYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/"busHYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/".HYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/"govHYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/".HYPERLINK "http://www.bus.gov.ru/"ru](http://www.bus.gov.ru/). | Итоговая оценка |
| МКУ ЦДиК п. | 96,6 | 12 | **108,6** |

**ВЫВОДЫ:**

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в МКУ ЦДиК п.Ключи

по оценкам респондентов можно охарактеризовать как средний и в целом соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждению культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;

**-** низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;

**-**  недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;

- уровень открытости и доступности информации на сайтах организаций культуры не полностью соответствуют современным требованиям и требованиям нормативно-законодательной базы.