

**Результаты независимой оценки качества предоставления услуг
МБУК «Городской творческий клуб «Любимовка»
и рекомендации по улучшение деятельности учреждения.**

С 10 октября по 15 декабря 2016 года была проведена независимая оценка деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры г. Иркутска «Городской творческий клуб «Любимовка». Оценка осуществлялась согласно критериев, установленных Приказом Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 года № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Критерии оценки культурно-досуговых учреждений:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- наличие информации на официальном сайте учреждения и сайте bus.gov.ru (полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы; информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры);
- изучение мнения получателей услуг (информирование о новых мероприятиях).

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- наличие информации на официальном сайте учреждения (перечень услуг, предоставляемых организацией культуры; ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры; услуги, предоставляемые на платной основе; стоимость услуг; предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения; сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта; время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта; наличие независимой системы учета посещений сайта; наличие электронных документов, доступных для получения).

- изучение мнения получателей услуг (уровень комфорта пребывания в организации культуры: места для сидения, гардероб, чистота помещений; транспортная и пешая доступность учреждения культуры; удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)).

3. Время ожидания предоставления услуги.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- изучение мнения получателей услуг (удобство графика работы организации культуры).

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность организации культуры.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- наличие информации на официальном сайте учреждения (фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и

филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации).

- изучение мнения получателей услуг (доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры).

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Оценка по критерию складывается из следующих показателей:

- наличие информации на официальном сайте учреждения (порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций).

- изучение мнения получателей услуг (уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом; разнообразие творческих групп, кружков по интересам; качество проведения культурно-массовых мероприятий).

В результате проведенных исследований получены следующие показатели:

- открытость и доступность информации об организации культуры – 97,2%;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 89,4%;
- время ожидания предоставления услуги – 77,4%;
- доброжелательность, вежливость, компетентность организации культуры – 94,9%;
- удовлетворенность качеством оказания услуг – 72,5%;
- общая средняя оценка качества деятельности учреждения – 86,3%.

Замечания, сделанные в ходе оценки:

Сайт учреждения оценен как «хороший», с учетом того, что он предназначен в основном для людей пожилого возраста. Понравились простая формулировка, легкодоступная навигация и неплохое для такого уровня оформление сайта. Все же информация могла бы быть более полной. В остальном же, все, что нужно обычному пользователю, на сайте подается. Отсутствует схема проезда к учреждению.

Потребители услуг отметили доброжелательность и компетентность персонала учреждения.

Рекомендации:

- обратить внимание на деятельность сайта учреждения: использовать сайт учреждения для проведения анкетирования потребителей услуг, разместить на сайте схему проезда к учреждению, обновлять информацию на сайте на реже 2 раз в месяц;
- разработать и утвердить план по улучшению качества работы учреждения на 2017 год;
- публиковать на официальном сайте ежегодные отчеты учреждения за год;
- осуществлять контроль за соблюдением показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, компетентность и вежливость работников;
- проводить мероприятия по повышению квалификации специалистов (курсы, мастер-классы, семинары и т.д.).