**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУ ДКРА ЗАТО п. Солнечный**

**в 2016 году**

**Результаты опроса населения ЗАТО п. Солнечный о качестве услуг, предоставляемых МБУ ДКРА ЗАТО п. Солнечный Красноярского края**

**Дата 07.11.2016**

***В опросе приняли участие 100 человек - 1 % от общего числа жителей ЗАТО п. Солнечный (на 01.01.2016 г общее число жителей поселка 10 037 чел.)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Возраст*** | ***Пол*** | ***Образование*** |
| До 25 лет – 31,8%  26 – 35 лет – 37,9%  36 – 45 лет – 22,8%  45 – 55 лет – 3%  Старше 55 лет – 4,5 % | Женщины – 89,4%  Мужчины – 10,6 % | Средне – специальное - 21,2%  Техническое – 13,6%  Среднее – 21,2%  Высшее – 44 % |

***Способ оценки по каждому критерию: 10 баллов – 100%, 9 – от 90% прошенных, 80– от 80% опрошенных, 7 - от 70%, 6 – от 60% и т.д.***

С целью выявления степени удовлетворенности граждан – получателей услуг качеством работы учреждения был организован мониторинг мнения граждан в следующих формах:

1. Организовано 5 контрольных обращений членов рабочей группы за получением соответствующих услуг МБУ ДКРА ЗАТО п. Солнечный
2. Проводилась оценка качества услуг учреждения на интернет – сайте учреждения – размещение анкеты
3. Было проведено очное анкетирование
4. Изучена книга жалоб и предложений учреждения
5. Изучение сайта учреждения

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Вопрос** | | **Итоги** | | **Источник информации** | **Максимальное количество баллов** | **Баллы, полученные МБУ ДКРА в ходе опроса** |
| **КРИТЕРИЙ №1**  **«Открытость и доступность информации об организации культуры»**   1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры – МБУ ДКРА ЗАТО п. Солнечный 2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры – МБУ ДКРА ЗАТО п. Солнечный 3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте учреждения. | | | | | **Официальный сайт МБУ ДКРА ЗАТО п. Солнечный**  **Изучение мнения получателей услуг** | 10 б.  10 б.  10 б | 10 баллов  8 баллов  7 баллов |
| **ИТОГО:** | | | | | | **30 баллов** | **25 баллов** |
| **КРИТЕРИЙ №2**  **«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»**   1. Комфортность условий пребывания в организации культуры 2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения 3. Удобство пользования электронными сервисами 4. Удобство графика работы организации культуры 5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | | | | | Изучение мнения получателей услуг | 10 баллов  10 баллов  10 баллов  10 баллов  10 баллов | 9 баллов  9 баллов    5 баллов  10 баллов  6 баллов |
| **ИТОГО:** | | | | | | **50 баллов** | **39 баллов** |
| **КРИТЕРИЙ №3**  **«ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ»**   1. Соблюдение режима работы организацией культуры 2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | | | | | Изучение мнения получателей услуг | 10 баллов  10 баллов | 10 баллов  10 баллов |
| **ИТОГО:** | | | | | | **20 баллов** | **20 баллов** |
| **КРИТЕРИЙ №4 «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ»**   1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры 2. Компетентность персонала организации культуры | | | | | Изучение мнения получателей услуг | 10 балов  10 баллов | 10 баллов  10 баллов |
| **ИТОГО:** | | | | | | **20 баллов** | **20 баллов** |
| **КРИТЕРИЙ №5 «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»**   1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры 2. Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры 3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» 4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | | | | | Изучение мнения получателей услуг | 10 баллов  10 баллов  10 баллов  10 баллов | 10 баллов  8 баллов  9 баллов  10 баллов |
| **ИТОГО:** | | | | |  | **40 баллов** | **37 баллов** |
| **ОБЩАЯ ОЦЕНКА:** | | | | |  | **160 баллов** | **141 балл** |
| **Дополнительные вопросы, заданные получателям услуг:** | | | | |  |  |  |
|  | ***Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?*** | | 6 человек затруднились ответить, 8 не стали бы рекомендовать услуги учреждения другим людям, 86 человек рекомендуют услуги учреждения другим. | | 86 % порекомендовали бы учреждение своим знакомым и родственникам | | |
|  | ***Считаете ли вы цены на платные услуги доступными и приемлемыми?*** | | Только 2 человека считают, что услуги учреждения культуры скорее недоступны, чем доступны, 1 – что совсем не доступны; 97 ЧЕЛОВЕК ЗАЯВИЛИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ВСЕХ. | | 97% - положительный ответ | | |
|  | С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении? Дайте, пожалуйста, 2 совета. | | 1. Ввести новые бесплатные кружки для детей 5-7 лет 2. В осенний период (до включения отопления) – холодно в помещении 3. Отсутствие анонсов работы: удобнее было бы зайти на сайт и посмотреть все планируемые мероприятия на неделю, месяц, год | | | | |
|  | Вы бы хотели бы что-то добавить? | |  | * Организовать музыкальное сопровождение в детской игровой комнате * Открыть детское кафе или буфет - 4 * Поставить кулер -18 * Немного тишины * Ничего, «Спасибо за работу!», «устраивает все» - 20 * Расширить игровой комплекс * Мягкий диван в кабинет 25   Не использовать в больших концертах выступления дошкольников | | | |
|  | | **РЕЗУЛЬТАТ: Согласно результатам независимой оценке МБУ ДКРА ЗАТО п. Солнечный получил 141 балл из 160 возможных** | | | | | |