**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 баллов8 баллов7 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 баллов10 баллов10 баллов10 баллов10 баллов | 9 баллов9 баллов 5 баллов10 баллов6 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 баллов10 баллов | 10 баллов10 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 балов10 баллов | 10 баллов10 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 баллов10 баллов10 баллов10 баллов | 10 баллов8 баллов9 баллов10 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** |