**Сводные результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУК «Центр культуры и туризма Глазовского района» за 2017 год:**

 Для организации независимой оценки качества в филиалах МБУК «Центр культуры и туризма Глазовского района» проведены контрольные мероприятия:

Октябрьский ЦСДК – праздничное мероприятие «Гырон быдтон». Дата проведения мероприятия: 09.06.2017;

Парзинский ЦСДК - праздничное мероприятие «День деревни»**.** Дата проведения мероприятия: 11.06.2017

 В анкетировании по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг приняли участие 144 человек (получателей услуги – участников мероприятий).

 Согласно проведенному анализу динамика показателей, касающихся непосредственно деятельности филиалов, положительна.

**1.ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

1.     Отлично, все устраивает -88/61%

2.     В целом хорошо 35/24

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки – 16/11

4.     Плохо, много недостатков -2/1

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает -3/2

**2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1.     Отлично, все устраивает 69/48

2.     В целом хорошо 57/39

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки 11/8

4.     Плохо, много недостатков 6/4

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 1/0

**3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ**

1.     Отлично, все устраивает 56/39

2.     В целом хорошо 62/43

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки 19/13

4.     Плохо, много недостатков 3/

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 4/3

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ **ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)**

1.     Отлично, все устраивает 46/32

 2.     В целом хорошо 50/35

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки 36/25

4.     Плохо, много недостатков 5/3

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 4/3

**5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1.     Отлично, очень удобно 73/51

2.     В целом хорошо 49/34

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки 16/11

4.     Плохо, много недостатков 4/3

5.     Совершенно не удобно 1/0

**6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да 30/21 2. Нет 105/73

6.2. 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.)

 1. Да 35/24 2. Нет 100/69

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да 39/27 2. Нет 93/65

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да 94/65 2. Нет 39/27

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам

1. Да 54/37 2. Нет 71/49

**7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

1.     Отлично, все устраивает 92/64 2.     В целом хорошо 44/30

3.     Удовлетворительно, незначительные нарушения 4/2

4.     Плохо, много нарушений 2/1

5.     Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается 2/1

**8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

1.     Отлично, все устраивает 65/45 2.     В целом хорошо 64/45

3.     Удовлетворительно, незначительные нарушения 12/8

4.     Плохо, много нарушений 1/0

5.     Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются 1/0

**9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ**

1.     Отлично, все устраивает 97/67

 2.     В целом хорошо 30/21

3.     Удовлетворительно 14/10

4.     Плохо 2/1

5.     Неудовлетворительно1/0

**10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1.     Отлично, все устраивает 80/55

2.     В целом хорошо 46/32

3.     Удовлетворительно 15/10

4.     Плохо 2/1

5.     Неудовлетворительно 1/0

**11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ**

1.     Отлично, все устраивает 69/48

 2.     В целом хорошо 57/40

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки 13/9

4.     Плохо, много недостатков 3/2

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 1/0

**12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1.     Отлично, все устраивает 42/29

2.     В целом хорошо 54/37

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки 41/28

4.     Плохо, много недостатков 4/3

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает3/2

**13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

1.     Отлично, все устраивает 46/32

2.     В целом хорошо 59/41

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки 29/20

4.     Плохо, много недостатков 6/4

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 1

**14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1.     Отлично, все устраивает 45/31

 2.     В целом хорошо 68/47

3.     Удовлетворительно, незначительные недостатки 25/17

4.     Плохо, много недостатков 3/2

5.     Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 2/1

 Кроме того на сайте «Глазовского района» размещена электронная анкета, где посетители учреждений высказывают свое мнение о деятельности Центра культуры и туризма. На 21.09.2017 участников- 49.

1.Высокий уровень предоставления услуг оценили – 82% опрашиваемых,

2.Доступность информации об услугах данного учреждения (стенды, сайт, СМИ и другие открытые источники информации): *отлично, полностью удовлетворен(а) - 20 (41%)*

 *В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков - 18 (37%)*

 *Удовлетворительно, но со значительными недостатками - 7 (14%).*

3. Критерий - «Комфортность условий и доступность получения услуг» оценивался по следующим показателям

3.1. В учреждении созданы условия для посещения гражданами с ограниченными возможностями здоровья

В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков - 17 (35%)

 Удовлетворительно, но со значительными недостатками - 14 (29%)

 Отлично, полностью удовлетворен(а) - 9 (18%)

 Неудовлетворительно, не устраивает - 6 (12%)

 Плохо, не соответствует минимальным требованиям - 3 (6%)

3.2. В учреждении создана психологически комфортная обстановка (чувство радости, удовольствия, удовлетворения, защищенности, спокойствия при нахождении в учреждении).

Данным показателем удовлетворены 77%.

Оцените критерий - «Доброжелательность, вежливость работников организации» по следующим показателям

4.1. Как Вы оцениваете отношение к посетителям (вежливость, доброжелательность, компетентность, соблюдение прав)?

Отлично, полностью удовлетворен(а) - 23 (47%)

 В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков - 17 (35%)

 Удовлетворительно, но со значительными недостатками - 6 (12%)

 Плохо, не соответствует минимальным требованиям - 2 (4%)

 Неудовлетворительно, не устраивает - 1 (2%)

5. В какой степени Вы удовлетворены в целом качеством предоставляемых услуг в сфере культуры (качеством культурного обслуживания) в Вашем городе (посёлке, селе)?

Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён - 22 (45%)

 Полностью удовлетворён - 20 (41%)

 Совсем не удовлетворён - 3 (6%)

 Скорее не удовлетворён, чем удовлетворён - 2 (4%)

 Комиссия удовлетворена открытостью и доступностью информации об услугах филиалов муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и туризма». Выявлено наличие информационных стендов, где указана информация о филиалах: полное наименование филиалов, место нахождения, адрес электронной почты, режим работы, Положение о филиалах, описание предоставляемых услуг, прейскурант. Однако, не весь перечень вышеуказанной информации отражается на сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и туризма Глазовского района». Не в полной мере отражается деятельность филиалов, отсутствует Положение о филиалах, платный перечень оказываемых услуг, информация о планируемых мероприятиях.

Кроме того, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» на сайте учреждения необходимо создать раздел по независимой оценке качества, а так же предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации.

В филиалах созданы комфортные условия для посетителей, выявлено наличие раздевалок, достаточное количество зрительских мест, чистота и порядок в помещениях здания, доступность цены на оказываемые услуги, полное обеспечение безопасности посетителей Домов культуры, противопожарная сигнализация.

Информация о независимой оценке качества размещена в СМИ, а так же на информационных сайтах муниципального образования «Глазовский район».