**Итоги изучения мнения населения, проводимого в подведомственных учреждениях МКУ «Управлению культуры, спорта и молодежной политики Ужурского района» в рамках независимой оценки качества 2015 год.**

Количество опрошенных в каждом учреждении 101 человек. Максимальное количество набранных баллов в одной анкете (Приложение № 1, № 2, № 3):

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ужурская детская школа искусств» - 57;

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Ужурский районый Дом культуры» - 57;

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ужурского района» - 57.

п. 4. «Порядок измерений при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры» Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах. Максимальное значение 57.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры (), выражен в среднем значении и определяется по формуле:

, где:

– количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

- Показатели анкетирования складываются в итоговую сумму в каждой анкете в соответствии с рейтингом показателя i-ой организацией культуры;

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры, а также диапазоны значений (показатели, характеризующие соответствующие критерии) определяются в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»). См. таблицу 4.

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерий | Показатели | Кратность изучения/ опроса | Методика расчета показателей | Рейтинг |
| 1 | Открытость доступность информации об организации культуры | Информирование о новых мероприятиях | 1 раз в год | Метод – анкетирование  Показатели анкетирования складываются в каждой анкете в соответствии с рейтингом показателя. Итоговое значение удовлетворенности получателями услуг вычисляется по формуле | да – 5 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 2,5 балла |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | Уровень комфортности пребывания в организации культуры | 1 раз в год | да – 5 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 2,5 балла |
| Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | 1 раз в год | да – 3 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 1,5 балла |
| Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | 1 раз в год | да – 5 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 2,5 балла |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | Простота/удобство поиска необходимого издания | 1 раз в год | да – 7 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 3,5 балла |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организаций культуры | 1 раз в год | да – 8 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 4 балла |
| Удобство графика работы |  | да – 5 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 2,5 балла |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 1 раз в год | да – 11 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 5,5 балла |
| 6 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 1 раз в год | да – 11 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 5,5 балла |
| Наличие литературы в библиотеке пользующейся спросом | 1 раз в год | да – 7 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 3,5 балла |
| Разнообразие творческих групп/кружков по интересам | 1 раз в год | да – 6 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 3 балла |
| Материально-техническое обеспечение организации культуры | 1 раз в год | да – 6 баллов  нет – 0 баллов  затрудняюсь ответить – 3 балла |

Итоги опроса мнения населения:

1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Ужурская детская школа искусств» - 51,2;

|  |  |
| --- | --- |
| 1% | Условия оказания услуг в учреждении не являются комфортными |
| 1% | Специалисты, оказывающие услуги не являются компетентными |
| 1% | Работники учреждения не вежливы и не доброжелательны |
| 1% | Не удовлетворены качеством оказания услуг |
| 20% | Информируют о новых мероприятиях не своевременно |
| 20% | Наличие творческих групп и кружков не разнообразное |
| 40% | Материально-техническое обеспечение не соответствует норме |
| 20% | Обеспечение безопасности не соответствует необходимому уровню |
| 1% | График работы в учреждении не удобен |

1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Ужурский районный Дом культуры» - 55,7;

|  |  |
| --- | --- |
| 5% | Условия оказания услуг в учреждении не являются комфортными |
| 4% | Наличие творческих групп и кружков не разнообразное |
| 12% | Материально-техническое обеспечение не соответствует норме |
| 1% | Обеспечение безопасности не соответствует необходимому уровню |
| 1% | Неудовлетворены качеством оказываемых услуг |

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ужурского района» - 50,07.

|  |  |
| --- | --- |
| 1% | Условия оказания услуг в учреждении не являются комфортными |
| 5% | Литература не пользуется спросом |
| 2% | Не прост/удобен поиск издания |
| 1% | Материально-техническое обеспечение не соответствует норме |
| 8% | График работы в учреждении не удобен |

Главный аналитик А.А. Пунина