**Независимая оценка качества оказания услуг ДК «Динамо»**

 **в 2016г.**

В декабре 2016г. в досуговых учреждениях МГО прошла независимая экспертиза качества оказания услуг жителям МГО.

Результаты анкетирования по ДК «Динамо» оказались следующие:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование****организации****культуры** | **Оценка уровня****удовлетворенност****и качеством****оказываемых****услуг****(баллы)** | **Оценка уровня****открытости и****доступности****информации****организации****культуры на сайте****www.bus.gov.ru** | **Оценка уровня****открытости и****доступности****информации на****официальном****сайте****организации****(баллы)** | **Итоговая****оценка****(путём****сложения)** |
| МБУ ДК«Динамо» | 49,66 | 5 | 15 | **69,66** |

1). Независимая оценка качества оказания услуг – это разовая акция, основанная на материалах анкет. Анкетирование проводилось в один день, что показывает лишь один разовый срез характеристик работы учреждения. Что не даёт полной картины качества оказания услуг.

2). Количество распространённых анкет – это малая толика от числа посетителей учреждения, тем более от числа проживающих на оценивающейся территории. Понятно, что объять необъятное просто невозможно, но более полная картина (и, соответственно, результаты опроса) были бы более точными, если бы экспертиза-опрос анкетирования проводилась не один день, как в этот раз, а, как минимум, неделю.

3). Статистика – весьма относительная наука. Факт результата анкетирования (опроса) – это весьма приблизительные мёртвые цифры. Возможно, и противоположные действительности, не выражающие истинного мнения. Ярким примером такой мертвой, ложной статистики, давшей противоположный результат, являются недавние выборы президента США.

4). Три года тому назад, в 2013г., в МГО проводился опрос Отделом статистики Администрации МГО жителей микрорайонов о качестве работы учреждений досуговой сферы. Жители опрашивались письменно прямо на улице. Результаты опроса были опубликованы в СМИ. По результатам опроса, самым популярным и качественно работающим досуговым учреждением МГО был назван ДК «Динамо».

5). Да, действительно, ДК «Динамо», как и всем досуговым учреждениям МГО, следует внимательно проанализировать и принять к сведению не только результаты экспертизы, но и предложения экспертной комиссии по повышению качества работы. Для ДК «Динамо» они таковы:

Предложения по повышению качества работы МБУ ДК «Динамо»

1. Рекомендуется разместить на официальном сайте и информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года No 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". А именно дополнить сайт информационными блоками:

▪ Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год.

▪ Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.

▪ Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

2. Разместить на сайте информацию об ограничениях по ассортименту услуг и потребителям услуг, о предоставлении преимущественного правапользования услугами учреждения, о режиме и графике работы, о дополнительных услугах, предоставляемых организацией культуры, схему проезда, независимую систему учета посетителей, состав работников (ФИО,

должности руководящего состава), структуру организации культуры.

3. Разработать и разместить на сайте виртуальные экскурсии по учреждению культуры.

4. Организовать на сайте раздел "Независимая оценка качества предоставляемых услуг".

5. Создать виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

6. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

7. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru:

▪ Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

▪ Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.

8. Создать официальные группы в социальных сетях с целью повышения иформированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.

9. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, проводимых конкурсах.

10. Разместить на информационных стендах информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг.

11. Рекомендуется разместить Книгу отзывов и предложений в доступном месте (не только на мероприятиях). Способствовать заполнению книги посетителями.

12. Обеспечить в санитарной комнате для посетителей наличие туалетной бумаги.