

**Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями культуры Шеломковского сельсовета,
оказывающими социальные услуги в сфере культуры,
и предложения по улучшению их работы**

В период 2017 года была проведена независимая оценка качества оказания услуг (далее - независимая оценка) учреждением культуры Шеломковского сельсовета оказывающими социальные услуги в сфере культуры.

Данная независимая оценка проводилась в отношении 5 культурно-досуговых подразделений МБУК «Шеломковская ЦКС» соответствии с постановлением Администрации Шеломковского сельсовета. Независимая оценка включала 3 этапа:

1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждения.

2 Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкеты..

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры ни в одном подразделении культуры не зафиксирован высокий показатель оценки. Самый максимальный балл получил Батовский сельский клуб, а наиболее низким общий рейтинговый балл оказался у Макаровского сельского клуба. Отмечено, что низкие показатели учреждения культуры получают исключительно за счет отсутствия официального сайта. Результаты по этапу «оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкет».

Для определения уровня удовлетворенности получателей услуг были опрошены 656 респондентов - посетителей культурно-досуговых подразделений МБУК «Шеломковская ЦКС». Наибольшее количество баллов по итогам набрал Батовский сельский клуб- 66, на втором месте оказалась Канарайский сельский клуб - 60, на третьем – Шеломковский СДК – 58, четвертом – Большестепенский сельский клуб- 30, на пятом – Макаровский сельский клуб – 28..

Также проанализировав среднее значение по каждому критерию, можно сделать вывод, что наименьшее количество баллов подразделения набрали по критерию «наличие необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья».

Наиболее высокие показатели получились по критериям «информированность о предстоящих мероприятиях (выставках и экспозициях)» и «доброжелательность, вежливость и компетентность персонала», «общая удовлетворенность качеством оказания услуг». Что свидетельствует о компетентности работников и заинтересованности в предоставлении информации об акциях, мероприятиях и услугах учреждений культуры.

Общий средний показатель составил 48 из 100 возможных баллов, данный критерий превысили 3 учреждения культуры.