**Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг**

**МБУК Тогучинского района «Тогучинский КДЦ»**

В рамках реализации Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ, Ведомственного плана мероприятий Министерства культуры Новосибирской области по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры на 2016-2018 годы, утвержденного приказом министерства культуры Новосибирской области от 07.06.2016 № 184, в соответствии методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Минкультуры России от 20.11.2015 №2830 общественным советом при министерстве культуры Новосибирской области (далее – Общественный совет) проведена независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культурно-досугового типа Новосибирской области (далее – независимая оценка качества).

1. Интегральный балл МБУК Тогучинского района «Тогучинский КДЦ», по результатам независимой оценки качества, составляет 80,03, что характеризует высокую степень соответствия
   1. Самые высокие оценки получены по критериям

- «Время ожидания предоставления услуги» (92,29 %);

- «удовлетворённость качеством оказываемых услуг по критериям» (89,28%);

- «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья» дополнительный критерий (83%);

- «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» (81,57%);

- «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (80,23%)

- «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (78,77%);

* 1. Самый низкий уровень получен по критериям: «Открытость и доступность информации об организации культуры» (49,31), что обусловлено отсутствием специалиста по продвижению информационного продукта (официального сайта МБУК Тогучинского района «Тогучинский КДЦ»).
  2. Средний уровень отмечается по показателю, характеризующему открытость и доступность информации об организации культуры на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), уровень соответствия 57,14% и «открытости и доступности информации на официальном сайте организации» - 66,67 %

1. На основании полученных результатов, которые показали высокий и средний уровень качества предоставляемых услуг, что подтверждено итоговым рейтингом, МБУК Тогучинского района «Тогучинский КДЦ был разработан план мероприятий по повышению качества оказания услуг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Тогучинского района «Тогучинский культурно- досуговый центр» Тогучинского района | интегральное значение по совокупности  критериев | оценка уровня по критериям | | | | | | оценка уровня по источникам информации | | |
| открытость и доступность информации об организации | комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | время ожидания предоставления услуги | доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации | удовлетворенность качеством оказания услуг | доступность организации для групп населения с ОВЗ | открытости и доступности информации на официальном сайте организации | открытости и доступности информации организации на сайте www.bus.gov.ru | удовлетворенности качеством оказываемых услуг по критериям (опрос) |
| 80,03 | 49,31 | 80,23 | 92,29 | 81,57 | 78,77 | 83,00 | 66,67 | 57,14 | 89,28 |