# УТВЕРЖДЕНЫ

решением общественного совета при администрации Волгограда по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Волгограда

от 28 июня 2017 г.

**РЕЗУЛЬТАТЫ**

независимой оценки качества оказания услуг

муниципальным бюджетным учреждением культуры

«Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда» в 2017 году

В целях проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Волгограда, подведомственными комитету по культуре администрации Волгограда и администрациям районов Волгограда (далее – Учреждения культуры), Общественный совет при администрации Волгограда по независимой оценке качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Волгограда (далее – Общественный совет), созданный постановлением администрации Волгограда от 29.03.2017 № 425, осуществил независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры с учётом информации, представленной оператором – муниципальным казённым учреждением «Центр бухгалтерского и инженерного обслуживания учреждений в сфере культуры и искусства Волгограда» (далее – Оператор). Независимая оценка проводилась оператором в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда» (далее – «ДК ТЗР»).

Целью реализации независимой оценки являлось повышение качества и эффективности оказания муниципальных услуг.

Проведение оператором независимой оценки качества оказания услуг состояло из следующих этапов:

I этап – исследовательский (опрос населения - потребителей услуг учреждения культуры посредством личного опроса, опроса в электронном формате - в информационно-коммуникационной сети «Интернет»). При проведении оценки была выбрана процедура опроса населения путём анкетирования.

Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), а также изучение и оценка данных, размещённых на официальном сайте учреждения культуры.

II этап – информационно-аналитический (анализ результатов, сформированных в ходе исследования).

III этап – рекомендательный (предложения по улучшению работы учреждения по оказанию услуг) и передача информации общественному совету.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по общим критериям:

1. открытость и доступность информации об учреждении культуры;
2. комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
3. время ожидания предоставления услуги;
4. доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;
5. удовлетворённость качеством оказания услуг.

Максимальная оценка по этим пяти критериям в сумме составляла 160 баллов.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

**муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение культуры | 1  критерий | 2  критерий | 3  критерий | 4  критерий | 5  критерий | Итоговая оценка |
| *Максимальные баллы:* | ***из 30*** | ***из 50*** | ***из 20*** | ***из 20*** | ***из 40*** | ***из 160***  *(1+2+3+4+5)* |
| **«ДК ТЗР»** | 25,2 | 43,4 | 19,3 | 19,2 | 35,6 | **142,7** |

В период проведения независимой оценки **по критерию 1** («Открытость и доступность информации об организации культуры») открытость, доступность, полноту и актуальность информации на официальном сайте и на территории учреждения «ДК ТЗР» получил оценку «В целом хорошо».

В период проведения независимой оценки **по критерию 2** («Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения») уровень комфортности условий пребывания в учреждении культуры, удобство пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств) и графика работы, доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья «ДК ТЗР» получил оценку «В целом хорошо».

В период проведения независимой оценки **по критерию 3** («Время ожидания предоставления услуги») соблюдение учреждением культуры режима работы, установленных (заявленных) сроков предоставления услуг «ДК ТЗР» получил оценку «В целом хорошо».

В период проведения независимой оценки **по критерию 4** («Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры») «ДК ТЗР» получил оценку «В целом хорошо».

В период проведения независимой оценки **по критерию 5** («Удовлетворённость качеством оказания услуг) «ДК ТЗР» получил оценку «В целом хорошо».