**Сводная информация о результатах рассмотрения независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году.**

1. Признать независимую оценку качества оказания услуг, проведенную в отношении учреждения МАУ «Центр культуры и досуга» с. Зилаир в 2016 году удовлетворительной.
2. Результат, полученный в процессе проведения исследования по независимой оценке качества оказания услуг МАУ «Центр культуры и досуга» с. Зилаир показал:

По всем 5-ти критериям:

 открытость и доступность информации об организации культуры;

комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

время ожидания предоставления услуги;

доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

удовлетворенность качеством оказания услуги.

 Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждение культуры составил 63,37 балла. Удовлетворенность в процентах составила 61%

 Уровень профессиональной компетентности творческих работников соответствует для выполнения возложенных на них обязанностей.

*Результаты рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг.*

*I. критерий* «Открытость и доступность информации об организации культуры» составила 13 единиц.

 Информация о деятельности МАУ «Центр культуры и досуга» с.Зилаир должна быть размещена в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте, информационных стендах учреждения, при лучном общении.

В дальнейшем необходимо увеличить показатель критерия.

*II. критерий*  «Комфортность условий и доступность получения услуги» составил 9,8 единиц.

 Возможно увеличение показателя путем увеличения перечня услуг.

Все условия для предоставления услуг в учреждение имеются.

 Площадь занимаемая учреждением, обеспечивает размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

 Здание оборудовано системами противопожарного водоснабжения, водоснабжения и канализацией.

 В здании нет специализированного оборудования для инвалидов.

*III. критерий* «Врем ожидания услуги» составил 6,02 единицы.

Режим работы учреждения определен документами учреждения «коллективным договором, приказом»

*IV. критерий* «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения» составил 11,95 единиц.

 Необходимо на постоянном уровне повышать уровень квалификации творческих работников. В дальнейшем необходимо увеличить показатель критерия.

 У специалистов каждой категории (административно-управленческий персонал, технические работники) должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

 Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

 При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям услуг гуманность и доброжелательность.

 *V критерий* «Удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг» составил 22,7 единиц.

 Персонал, оказывающий услуги, техническое оснащение учреждения, стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры соответствуют требованиям.

 Все условия доступа населения в учреждение имеются.

 Критических факторов, препятствующих учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, не наблюдается.

**План мероприятий по улучшению качества работы МАУ «Центр культуры и досуга» с.Зилаир на 2017 год.**

1. Создание официального сайта МАУ «Центр культуры и досуга» с.Зилаир.
2. Проведение районных обучающих семинаров, мастер-классов для сотрудников организации.
3. Участие специалистов на курсах повышения квалификации.
4. Создание клубов по интересам в учреждение
5. Благоустройство приклубной территории.