

ОТЧЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МКУ «ДК Г. КИЗИЛЮРТ».

Общественный совет на основании протокола заседания от 3 апреля 2018г. провел независимую оценку качества работы учреждения культуры.

В работе по данному направлению Общественный совет руководствуется методическими рекомендациями, в которых определены критерии независимой оценки:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Целью проведения независимой оценки качества предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждением культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Для достижения поставленной цели в ходе проведения независимой оценки предполагалось решить следующие задачи:

- 1) провести мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых учреждением культуры;
- 2) привлечь общественность к участию в оценивании деятельности учреждения культуры.
- 3) выявить факторы, влияющие на уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг учреждением культуры;
- 4) выявить показатели, влияющие на снижение качества оказания услуг учреждением культуры;
- 5) определить степень соответствия услуг, предоставляемых учреждением культуры запросам и ожиданиям получателей услуг.

Предметом исследования является выявление уровня удовлетворённости населения качеством услуг, оказываемых учреждением культуры.

Оператором была проведена работа по сбору информации с сайта учреждения культуры, а также анкетирование населения. Анкетирование было проведено в выборочной форме в учреждении культуры и оценивалось по 5-ти бальной шкале.

Доброжелательность, персонала учреждения оценено на 5 баллов «очень хорошо».

Вежливость персонала учреждения-5 баллов.

Компетентность персонала – 5 баллов.

Материально-техническое обеспечение устраивает – на 3 «удовлетворено»

Качество предоставления услуг – на 4 «хорошо»

Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым - на 4 «хорошо»

Итоговый анализ результата НОК в учреждении культуры показывает, что средний балл по итогам НОК составил 145 (максимальное значение – 160).