**Информация о проведении Независимой оценке качества услуг**

**МУК «Кизнерский межпоселенческий районный дворец культуры «Зори Кизнера»**

Для выявления качества условий оказания услуг учреждениями культуры Удмуртской Республики в 2020 году была проведена независимая оценка 43 учреждений культуры.

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информацию по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек. В связи с эпидемиологической ситуацией на основании постановления Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №28-0/10/В-4286 от 04.06.2020 объем выборочной совокупности был сокращен до 10% от числа получателей услуг.

В МУК «Кизнерский МРДК «Зори Кизнера» число респондентов-501 человек. Общая оценка-89,74 балла. Максимум-100 баллов.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации-97,2 балла.
2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ее предоставления-99 баллов.
3. Доступность услуг для инвалидов-57,7 баллов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации-98,2 балла.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг-96,6 балла.

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1. Недостатки, выявленные в ходе изучения официальных сайтов организаций:

|  |  |
| --- | --- |
| МУК Кизнерский межпоселенческий РДК «Зори Кизнера» | Режим, график работы организации культуры.  Материально-техническое обеспечение предоставления услуг. |

1. Недостатки выявленные в ходе изучения комфортности условий оказания услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| МУК Кизнерский межпоселенческий РДК «Зори Кизнера» | – |

1. Недостатки выявленные в ходе изучения условий доступности услуг для инвалидов:

|  |  |
| --- | --- |
| МУК Кизнерский межпоселенческий РДК «Зори Кизнера» | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.  Наличие сменных кресел-колясок.  Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. |

**Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:**

|  |  |
| --- | --- |
| МУК Кизнерский межпоселенческий РДК «Зори Кизнера» | Усовершенствование материально-технической базы МУК.  Коллективы для взрослых.  Побольше концертов известных артистов России.  Проводить мероприятия в вечернее время почаще.  Пересмотреть график работы.  Прокат хороших добрых фильмов и сказок и мультфильмов для детей.  Ещё больше информации о своей деятельности в СМИ.  Побольше декораций.  Чтоб было больше кружков.  Повысить материальную базу, более сконцентрироваться на развлекательной деятельности, чем на концертной.  Побольше проводили мероприятий для пожилых людей. |

Из 43 учреждений культуры МУК МРДК «Зори Кизнера» заняло 8 место.