**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном автономном учреждении культуры «Межпоселенческий районный центр культуры и досуга» муниципального образования «Барышский район»**

**Ульяновской области.**

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2019 года. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг в МАУК «МРЦК и Д».

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации;
4. Выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации;
5. Дать оценку доступности услуг для инвалидов.

Всего в опросе приняли участие 152 человека. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (96,7%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации *(доступность и актуальность афиш, наличие указателей мест общего пользования, график приёма администрацией, информация о новых мероприятиях, об истории организации культуры)*. При этом они все считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 88,8% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности *(отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации)*. Из них 99,3% удовлетворены качеством и полнотой данной информации. Не удовлетворены остальные 0,7%.

Экспертный анализ официальной страницы организации на сайте МАУК «Управление по делам культуры и организации досуга населения» МО «Барышский район» показал, однако, отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: сведения о видах предоставляемых услуг, план финансово-хозяйственной деятельности. Так же нет информации о материально-техническом состоянии, плана мероприятий и возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг.

Большинство опрошенных (96,1%) считают условия пребывания в данной организации *(места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений)* комфортными. При этом 3,9% не удовлетворены условиями.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (1,3% от общего числа опрошенных). Все они считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование считают 99,3% опрошенных. 0,7% ответили «нет».

Работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 97,4% опрошенных, а 2,6% в этом не уверены.

Большая часть респондентов (82,9%) пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие). При этом 98,4% из них остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 90,8% принявших участие в опросе потребителей услуг в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым. 9,2% нет.

Все респонденты удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие.

Опрос показал, что 99,3% опрашиваемых в целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: 20 лет и младше – 4,6% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 55,9%, от 41 до 60 лет – 35,5%, 2,6% старше 60 лет, а 1,3% воздержались от ответа. Из всех респондентов 21,7% мужчины, 78,3% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями здоровья. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении.