

Утверждаю директор
МКУ БКЦ Радуга
Л.Н.Фенина

**ОТЧЁТ О РАБОТЕ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МКУ БКЦ РАДУГА
ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ЗА 2017 г.**

№п/п	Показатели независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества работы
		Максимально возможное	Фактическое	
1.	Критерий открытости и доступности информации об организации культуры			
		19	11.78	
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы			Дополнена контактная информация и сведения об учредителе и учредительных документах на сайте КЦ, обновлена вывеска на учреждении согласно закона «О защите прав потребителей».
1.2	Информация о выполнении государственного /муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры			На сайте организации размещаются отчёты о деятельности учреждения за год.
1.3	Информирование о новых мероприятиях			Информация о новых мероприятиях размещается на наружной афише и на сайте КЦ, а так же на страничках в соцсетях.

2	Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения			
		30	29.47	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, чистота помещений и так далее).			<p>1. Проведена работа по созданию условий доступности здания и помещений учреждения для посещения инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья: доведены до норм пандусы при въезде в здание и входных дверях.</p> <p>2. По возможности повышен уровень бытовой комфортности пребывания в учреждении: увеличено количество сидячих мест в фойе для сопровождающих детей в кружки и коллективы; на мероприятиях дополнительно устанавливаются зрительные места; в санузлах установлен водонагреватель и сушилки для рук.</p>
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе			<p>Актуализирована информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о предоставляемых услугах, а также условиях и ограничениях их получения; - о режиме работы учреждения, а также клубных формирований, действующих на базе учреждения; - размещено Положение о платных услугах БКЦ Радуга и прейскурант цен на предлагаемые платные услуги.
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы			<p>При проведении работ по оптимизации работы официального Интернет-сайта предусмотрено обеспечение доступа к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг».</p>

	<p>учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Дата и время размещения информации.</p> <p>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.</p>			
3.	Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры			
		14	11.8	
3.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры			Сотрудники КЦ проявляют доброжелательность, вежливость к посетителям КЦ, с ними проведён инструктаж по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья.
3.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по			На общедоступных для посетителей информационных стендах и Интернет-сайте учреждения размещена информация об ответственных лицах (фамилии, имена, отчества, контактные телефоны, электронные адреса), к которым возможно обратиться посетителям в случае возникновения претензий к работе учреждения или выражения благодарности.

	улучшению качества услуг организации			
4	Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг.			
		30	25.4	
4.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом			<p>Укреплена материально-техническая база: приобретены костюмы для танцевального коллектива;</p> <p>Обновлено техническое оснащение: приобретено световое и музыкальное оборудование, приобретён новый компьютер, проведён капитальный ремонт здания.</p> <p>В течение года проводились выборочные опросы посетителей учреждения в целях получения актуальной информации об уровне удовлетворенности качеством оказания и разнообразием услуг культуры, а также последующей корректировкой деятельности учреждения с учетом полученной информации.</p>
5	Критерий доступности учреждений для групп населения с ограниченными возможностями здоровья			
		5	4.73	
5.1	Критерий доступности учреждений для групп населения с ограниченными возможностями здоровья			<p>Улучшены условия доступности помещений учреждения для посещения инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья: переоборудованы туалетные комнаты, выделено место в зрительном зале для инвалидов – колясочников, дополнительно установлены пандусы в левом крыле здания.</p>