Утверждено решением

Общественного совета

Протокол №4

от 14 декабря 2016г.

**Рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг учреждениями культуры Урюпинского муниципального района Волгоградской области по итогам независимой оценки в 2016 году**

**Общие рекомендации**

В целом исследование выявило достаточно высокий уровень качества оказания услуг организациями культуры Урюпинского муниципального района. Текущее состояние обслуживания в учреждениях при принятии определённых мер в отношении обследованных организаций позволяет дать позитивный прогноз в отношении достижения максимально возможного уровня удовлетворенности пользователей услуг качеством и уровнем их оказания.

В части информационной политики:

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая, в том числе, в форме открытых данных.

Исследование показало, что организациям культуры есть необходимость пополнить информационные ресурсы новым материалом и сверить полноту и достоверность уже размешённой информации.

В части комфортности условий и доступности предоставления услуг:

Специфика деятельности учреждений определяет необходимость их максимальной доступности для населения разной возрастной категории и лиц с ограниченными возможностями.

В ходе исследования были выявлены учреждения, показатели доступности и комфортности которых не совсем соответствуют предъявляемым требованиям. Для улучшения оценки потребителями услуг уровня комфортности и доступности целесообразно проанализировать высказанные пользователями услуг пожелания к деятельности организации и учесть данные пожелания при составлении плана работы учреждения.

В части доброжелательности, вежливости и компетентности работников:

Общая оценка по этому показателю, как пользователями услуг, так и сотрудниками, говорит о достаточно высоком уровне компетентности сотрудников учреждений. Для развития и поддержания необходимого уровня данного показателя целесообразно проводить тренинги для сотрудников по направлению «доброжелательность, вежливость и компетентность в отношении клиентов учреждения».

В части удовлетворённости услугами:

Проведенное исследование показало достаточно высокий уровень удовлетворенности услугами и желание пользователей рекомендовать услуги учреждений своим родственникам и друзьям. С целью повышения уровня удовлетворенности услугами целесообразна работа по повышению оценок по всем рассматриваемым в исследовании показателям, а также внедрение передовых методов работы с получателями услуг.

**Рекомендации в отношении конкретных учреждений**

МКУ «Межпоселенческая центральная библиотека»:

* обеспечить полноту открытых и общедоступных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
* повысить качество, содержательность и актуальность информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
* установить кнопку вызова.

МБУК «Урюпинский районный историко-краеведческий музей» Урюпинского муниципального района:

* обеспечить полноту открытых и общедоступных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
* повысить качество, содержательность и актуальность информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
* рассмотреть возможность создания сайта учреждения.