**9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации культуры**

**9.1 Выводы**

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в МКУК «Большеремонтненский СДК» Ремонтненского района позволяют сделать следующие общие выводы:

**1. По открытости и доступности информации об организации культуры:**

1.1 Необходимо размещать на стендах организации культуры информацию о планируемых сроках проведения независимой оценки качества.

1.2 Необходимо предусмотреть размещение документов организации культуры, определенных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277,на официальном сайте в сети «Интернет».

1.6 Анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и доступности информации о МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района показывает, что респонденты на максимальном уровне оценивают изучаемые параметры по отношению к информационным стендам организации:

а) удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценка удовлетворенности – 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов);

б) удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценка удовлетворенности – 0,0%; средняя оценка параметра – 0 баллов). При выставлении оценок принималось во внимание, что у МКУК «Большеремонтненский СДК» нет официального сайта и, таким образом, ответы респондентов данной организации по этому вопросу не учитывались.

Таким образом, МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района показало низкий результат по показателям данного раздела (37 баллов из 100 возможных).

**2. По комфортности условий предоставления услуг:**

2.1 Значения параметров по данному разделу (п. 2.1) демонстрируют отсутствие дефицитов / недостатков по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг.

2.2 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района.

2.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, высокие значения оценки параметров):

а) удовлетворенность наличием комфортной зоны отдыха (ожидания) (оценка удовлетворенности – 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов);

б) удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри организации (оценка удовлетворенности – 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов);

в) удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценка удовлетворенности – 99,0%; средняя оценка параметра – 99 баллов);

г) удовлетворенность наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (оценка удовлетворенности – 99,0%; средняя оценка параметра – 99 баллов);

д) удовлетворенность состоянием санитарным состоянием других помещений организации (оценка удовлетворенности – 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов);

е) удовлетворенность возможностью бронирования услуги/ доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (оценка удовлетворенности – 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов).

Таким образом, МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района показало высокий результат по показателям данного раздела (100баллов из 100 возможных).

**3. По доступности услуг для инвалидов:**

3.1. По результатам мониторинга зафиксированы следующие недостатки (дефициты) МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района в обеспечении доступности услуг для инвалидов:

а) не предусмотрено наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

б) не предусмотрено наличие сменных кресел-колясок;

в) не предусмотрено дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;

г) не предусмотрено дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

д) не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

е) не предусмотрено наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

3.2 В рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района.

3.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг *доступности услуг для инвалидов* в МКУК «Большеремонтненский СДК» Ремонтненского района показывает, что респонденты часть изучаемых параметров оценивают на среднем и высоком уровне, а часть на низком уровне (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров). Зафиксирован значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам п. 3.3, а также зафиксированы низкие значения по некоторым из этих параметров. Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на уровне 49баллов из 100 возможных.

**4. По доброжелательности, вежливости работников организации:**

4.1 Анализ результатов восприятия получателями услуг доброжелательности, вежливости работников МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры.

4.2 Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на уровне 100 баллов.

**5. По удовлетворенности условиями оказания услуг:**

5.1 Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» в МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры.

5.2 Интегральная оценка по данному набору параметров зафиксирована на уровне 100баллов.

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг:

* на низком и среднем уровне оценивают открытость и доступность информации об организации культуры и доступность в организации культуры услуг для инвалидов;
* на высоком уровне оценивают комфортность условий предоставления услуг, а также доброжелательность и вежливость работников организации;
* демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать МКУК «Большеремонтненский СДК»Ремонтненского района своим родственникам и знакомым.