

**Муниципальное автономное учреждение культуры
городского округа Котельники Московской области
«Культурный комплекс «Котельники»
ИНН 5027077240 КПП 502701001 ОГРН 1035005011986
140054 Московская обл., г. Котельники, мкр. Коверовый, д.12.
тел. (495) 559-73-72; факс. 559-75-88**

Отчет по результатам независимой оценки качества в 2018 году

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг в Муниципальном автономном учреждении культуры городского округа Котельники Московской области «Культурный комплекс «Котельники» в 2018 году промежуточный результат оценки составил (в баллах):

№ п/п	Критерии оценки	Баллы
1.	Доступность и состояние санитарно-гигиенических помещений	19,1
2.	Комфортность предоставления услуг (в целом)	48,6
3.	Насколько хорошо оборудовано учреждение для доступа инвалидов (входные группы, пандусы, санитарно-гигиенические помещения и т.д.)	28,8
4.	Обеспечение доступности информации для инвалидов по слуху и зрению	9,7
5.	Оказание специальной помощи инвалидам (возможность сопровождения сотрудниками учреждения)	9,7
6.	Наличие альтернативной версии сайта учреждения в интернете для инвалидов по зрению	9,5
7.	Осуществление услуг учреждения в дистанционном режиме	9,4
8.	Комфортность учреждения для инвалидов в целом	27,5
9.	Доброжелательность и вежливость сотрудников при первичном обращении в учреждение	39
10.	Доброжелательность и вежливость сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	39,1
11.	Доброжелательность и вежливость сотрудников, обеспечивающих дистанционные формы взаимодействия (телефон, электронные обращения, консультации)	19,4
12.	Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым	29,1
13.	Комфортность графика работы учреждения	19,4
14.	Удовлетворённость оказания услуг в целом	48
Итоговый балл:		423,6

В соответствии с приложением №4 «Результаты оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в 2018 году» аналитического отчёта по оказанию услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом при Министерстве культуры Московской области независимой оценки качества оказания услуг, оказываемых организациями культуры Московской области в 2018 году в рамках договора № 25/1 от 19.06.2018 года итоговые баллы составляют:

- оценка открытости – 49 баллов;
- оценка удовлетворённости потребителей – 429,83 балла;
- общая оценка – 478,83 балла.

Учреждение занимает 46 позицию из 219.

Согласно требованиям Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 27, предложениями по улучшению качества деятельности организаций Московской области, оказывающих услуги в сфере культуры в 2018 году, в целях повышения качества оказания услуг устранены недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества.

По состоянию на 10.04.2019 года на официальном сайте учреждения опубликованы результаты независимой оценки качества оказания услуг, оказываемых организациями культуры Московской области в 2018 году.

Директор

МАУК «Культурный комплекс «Котельники»



Емелина Е.Б.