**Независимая оценка качества услуг. Мониторинг удовлетворенности потребителей.**

Независимая оценка качества оказания услуг является формой общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве услуг, а также для улучшения качества работы учреждения.

Независимая оценка призвана выполнить две основные задачи:

1) постоянное улучшение качества предоставляемых услуг и уровня обслуживания зрителей,

2) улучшение основных показателей деятельности.

Оценка качества в МБУК «ЦДК» осуществляется согласно критериям, указанным в Приложение №1 к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2830, в Приказе Министерства культуры РФ от 7 марта 2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры". Независимая оценка предусматривает детальный анализ предоставляемых услуг в учреждении по следующим критериям:

- открытость и доступность информации;

- комфортность и доступность услуг;

- время ожидания;

- доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Итоговый срез независимой оценки качества проводится не чаще 1 раз в год и не реже 1 раза в 3 года и результаты оформляются в таблицу (Приложение №1).

В учреждении идет учет отзывов и оценок посещения потребителей. Всего есть 4 системы учета удовлетворенности потребителей:

• Анализ отзывов на официальном сайте, социальных сетях, картах «Гугл», «Яндекс», «2Гис»;

• Опрос в социальных сетях;

• Анкетирование посетителей.

Все отзывы периодически отслеживаются и получают ответ и, если отзыв негативный, администрация МБУК «ЦДК» старается исправить проблему и предложить посетителю пути ее решения.