**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 ГАУК «Филармония Кузбасса» 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 филармонии по следующим критериям:

- открытость и доступность информации;

- комфортность и доступность услуг;

- время ожидания;

- доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

В 2016 году независимой комиссией была проведена оценка качества услуг, предоставляемых филармонией. Результат составил 89,3 из 100 баллов, или 156 место среди 688 театрально-зрелищных учреждений Российской Федерации.

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 Филармонии 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»;

• Пульт оценки качества обслуживания (специальная тумба на входе\выходе из здания);

• Опрос в социальных сетях;

• Анкетирование посетителей.

Отзывы периодически отслеживаются и передаются начальнику отдела маркетинга и рекламы. Все отзывы получают ответ и, если отзыв негативный, администрация филармонии старается исправить проблему и предложить посетителю пути ее решения. Информация с пульта оценки качества обслуживания отправляется начальнику рекламного отдела и заместителю директора по развитию платных услуг для анализа.

Традиционно при проведении Всероссийской акции «Ночь искусств» раз в год проходит анкетирование потребителей. Её цель - определение предпочтений зрительской аудитории и степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг и условиями обслуживания. Следует признать, что охват анкетирования очень небольшой и не превышает 100 человек.