**Результаты мониторинга качества муниципальных услуг в сфере культуры в Пограничном муниципальном округе за 2021 год**

Мониторинг проводился в муниципальных бюджетных учреждениях (далее – учреждения), подведомственных отделу по делам культуры, молодежной и социальной политике Администрации Пограничного муниципального округа (далее – ОДКМиСП) в целях выявления степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах.

**Муниципальные бюджетные учреждения досугового типа.**

12 учреждений культурно – досугового типа объединены в 3 учреждения, имеющие статус юридического лица:

* Муниципальное бюджетное учреждение «Районный центр культуры и досуга Пограничного муниципального округа».
* Муниципальное казенное учреждение «Централизованная культурно – досуговая система Пограничного муниципального округа».
* Муниципальное казенное учреждение «Централизованная клубная система Жариковской сельской территории»

При КДУ в 2021 году функционировало 82 клубных формирования, в которых занималось 918 человек, было проведено 1 379 массовых мероприятий, которые посетило 155 276 человек.

**Объект исследования** – Учреждения культуры досугового типа.

**Предмет исследования** - сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры досугового типа в 2021 году.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве предоставленных учреждениями культуры досугового типа услуг осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации, в том числе:

* издан приказ о проведении мониторинга;
* разработана анкета для проведения анкетирования среди получателей услуг.

На втором этапе произведен сбор информации о качестве предоставленных услуг. Сбор информации осуществлен путем проведения опроса респондентов - получателей услуг (анкетирование).

На третьем этапе проведены обработка и анализ данных.

Учреждения культуры досугового типа оказывают следующие муниципальные услуги:

1. Организация и проведение культурно - массовых мероприятий.
2. Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий.

Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культурно – досуговой деятельности оценивается по результатам опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления услуг в учреждении с максимальным значением показателя 100%.

Для анализа использовались данные 269 анкет респондентов.

Уровень удовлетворённости (далее - индекс удовлетворенности) качеством оказанных муниципальных услуг определяется как среднее значение ключевых показателей по разделам анкеты:

1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры.
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения культуры.
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Удовлетворенными качеством оказанных услуг считаются респоденты, поставившие 3, 4 и 5 балов.

Неудовлетворенными качеством оказанных услуг считаются респоденты, поставившие 1 и 2 бала.

Индекс удовлетворенности по разделу рассчитывается по следующей формуле:

И = У/В \* 100%

Где:

И – индекс удовлетворенности

У – удовлетворенные качеством оказанных услуг (сумма ответов с баллами 3,4 и 5).

В – количество вопросов анкеты.

Средний индекс удовлетворенности рассчитывается по следующей формуле:

Иср. = И/4

Где:

Иср. - средний индекс удовлетворенности.

И - индекс удовлетворенности по разделу.

4 – количество разделов анкеты.

Распределение респодентов по полу было следующим:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пол | Количество анкет | % |
| женщины | 193 | 72 |
| мужчины | 76 | 28 |

По возрасту:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Возраст | Количество анкет | % |
| до 18 лет | 126 | 47 |
| до 35 лет | 28 | 10 |
| до 55 лет | 22 | 8 |
| свыше 55 лет | 93 | 35 |

По роду занятий:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Род занятий | Количество анкет | % |
| учащийся | 123 | 46 |
| служащий | 47 | 17 |
| пенсионер | 88 | 33 |
| другой вид деятельности | 11 | 4 |

На приведенных ниже таблицах представлена информация, полученная в результате мониторинга.

**Открытость и доступность информации об учреждении культуры**

1. Открытость и доступность информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении учреждения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 0  | 17  | 113  | 139  |
| **%** | 0% | 100% |

1. Открытость и доступность информации о деятельности организации культуры, размещённой в сети Интернет (сайт, социальные сети)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 0  | 8  | 120 | 141 |
| **%** | 0% | 100% |

3.Уровень информирования населения о предстоящих мероприятиях

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 0  | 7  | 123 | 139 |
| **%** | 0% | 100% |

**Средний показатель удовлетворенности по разделу – 100%**

**Комфортность условий предоставления услуг и**

**доступность их получения**

1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 5  | 33 | 34  | 94 | 103 |
| **%** | 14% | 86% |

5.Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 16 | 18  | 112 | 123 |
| **%** | 6% | 94% |

6. Оцените доступность услуг для инвалидов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 11 | 27  | 109 | 122 |
| **%** | 4% | 96% |

7**.** Обеспечение безопасности (техника безопасности, средства защиты и прочее)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 16 | 17 | 114 | 122 |
| **%** | 6% | 94% |

**Средний показатель удовлетворенности по разделу – 93%**

**Доброжелательность, вежливость, компетентность**

**персонала учреждения культуры**

8.Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения культуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 5 | 4 | 22 | 238 |
| **%** | 2% | 98% |

**Средний показатель удовлетворенности по разделу – 98%**

**Удовлетворенность качеством оказания услуг**

9.Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 5 | 7 | 47 | 210 |
| **%** | 2% | 98% |

10.Материально-техническое обеспечение организации культуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 11 | 36  | 134 | 88 |
| **%** | 4% | 96% |

11. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 11 | 16  | 146 | 96 |
| **%** | 4% | 96% |

12. Качество проведения культурно-массовых мероприятий

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 бал | 2 бала | 3 бала | 4 бала | 5 балов |
| **Количество анкет** | 0  | 16 | 14 | 118 | 121 |
| **%** | 6% | 94% |

**Средний показатель удовлетворенности по разделу – 96%**

Один из вопросов анкеты предлагал респодентам высказать свои предложения и пожелания по улучшению работы учреждения. Респодентами были высказаны следующие предложения:

13. Предложения, пожелания по улучшению работы учреждения культуры:

* сделать свежий ремонт;
* создать кружки стрельбы и самообороны;
* улучшить техническое оснащение;
* установить кондиционер в зрительном зале;
* увеличить количество мероприятий для молодежи;
* пошив костюмов;
* увеличить количество кружков для молодежи.

**Итоги мониторинга**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование раздела | Индекс удовлетворенности |
| 1 | Открытость и доступность информации об учреждении культуры | 100% |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | 93% |
| 3 | Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения культуры | 98% |
| 4 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | 96% |
|  | **Средний показатель удовлетворённости качеством оказания услуг** | **97%** |

Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг, оказываемых учреждениями культуры досугового типа составляет 97%.

**Муниципальные бюджетные учреждения библиотечного типа** (далее – Библиотеки) оказывает следующие муниципальные услуги:

1. библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек.
2. Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату и базам данных библиотек.
3. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства российской федерации об авторских и смежных правах.

9 библиотек объединены в МБУ «Межпоселенческая библиотека Пограничного муниципального округа» и 4 библиотеки входят в состав МКУ «Централизованная культурно – досуговая система Пограничного муниципального округа».

В 2021 году количество пользователей обслуженных библиотеками округа составило 6 112 человек, количество выданной литературы – 1912 139 экземпляров, количество посещений – 80 442. Библиотеками проведено 708 культурно – массовых мероприятия, которые посетило 18 238 человек.

Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере библиотечного обслуживания характеризуется отсутствием письменных жалоб, поступивших от граждан на качество оказанных услуг, признанных обоснованными – 100%.

В 2021 году качество предоставления услуг в сфере библиотечного обслуживания составило 100%.

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств Пограничного муниципального округа»** (далее – МБУДО «ДШИ Пограничного МО») оказывает следующие муниципальные услуги:

1. Реализация дополнительных общеразвивающих программ.
2. Реализация дополнительных предпрофессиональных программ.

В 2020 – 2021 учебном году в МБУДО «ДШИ Пограничного МО» обучалось 205учащихся.

15 детей округа занимаются с педагогами ДШИ в группе подготовки детей к обучению по дополнительным образовательным программам.

78 детей занимаются в ДШИ в группах самоокупаемости – предмет по выбору. Платные дополнительные образовательные услуги оказываются на всех 3 отделениях школы.

Высокий профессиональный уровень преподавателей и подготовки учащихся ДШИ подтверждается постоянно увеличивающимся количеством лауреатов и дипломантов фестивалей и конкурсов различного уровня.

Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере дополнительного образования характеризуется отсутствием письменных жалоб, поступивших от граждан на качество оказанных услуг, признанных обоснованными – 100%.

В 2021 году качество предоставления услуг в сфере дополнительного образования составило 100%.

Начальник отдела по делам культуры,

молодежной и социальной политике Б.А. Мун