**Доклад о результатах опроса изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры, подведомственными МКУ Управление культуры Карагинского муниципального района**

Во исполнение постановления администрации Карагинского муниципального района от 30.10.2012 г. № 249 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Карагинского района о качестве оказания муниципальных услуг» МКУ Управление культуры Карагинского муниципального района был проведен ежегодный мониторинг качества и доступности предоставления услуг подведомственными учреждениями культуры (далее – мониторинг).

Мониторинг проведен методом анкетирования получателей муниципальных услуг в сфере культуры и искусства. Респондентами выступили граждане от 18 лет. Всего опрошено 763 респондентов по 2 муниципальным услугам:

- «Развитие библиотечного дела в Карагинском районе»;

- «Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе»

В 2020 году мониторингом не были охвачены услуги, предоставляемые МКУК «Дом культуры поселка Оссора» (далее – МКУК «ДК п. Оссора») и МКУК «Карагинский районный краеведческий музей» (далее – МКУК «КРКМ»):

«Организация и проведение культурно-досуговых, массовых мероприятий»;

«Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе».

Согласно приказа МКУ Управление культуры Карагинского муниципального района от 08.07.2019 г. №14 § 1 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Карагинского района о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета Карагинского муниципального района» мониторинг качества и доступности предоставления услуг в вышеуказанных учреждениях должен был проводиться с 1 по 30 ноября 2020 г., однако был отменен:

1) В МКУК «ДК п. Оссора» в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, приостановкой посещения гражданами зданий, предназначенных преимущественно для проведения досуговых, культурных, выставочных, просветительских и иных подобных мероприятий , запретом на вход родителей в образовательные учреждения, на основании Постановления Губернатора Камчатского края от 10 апреля 2020 г. N 50 "О мерах по недопущению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Камчатского края";

2) В МКУК «КРКМ» в связи с закрытием учреждения для посещения гражданами в виду переезда в новое здание.

Анализируя результаты мониторинга можно сделать вывод, что качество и доступность предоставления услуг подведомственными Карагинскому муниципальному району учреждениями культуры значительно повысились в сравнении с предыдущим годом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Ответственное учреждение культуры | Количество опрошенных респондентов | Средний уровень удовлетворенности предоставляемой мун. услуги **\*** | |
| 2019 г. | 2020 г. |
| 1 | **«Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе»** | МКУДО «Карагинская детская школа искусств» | 45 | 74 % | 92 % |
| 2 | **«Развитие библиотечного дела в Карагинском районе»** | МКУК «Карагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 718 | 90 % | 92 % |

**\*** Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемыми муниципальными услугами, в качестве ответа предлагали выбор из пяти степеней качества из чего средний уровень удовлетворенности респондентов соответствует следующим оценкам:

100% - удовлетворены полностью; 75% - удовлетворены; 50 % - частично удовлетворены; 25% - частично не удовлетворены;

АНАЛИЗ НАИБОЛЕЕ ЗНАЧИМЫХ ФАКТОРОВ,

ОКАЗЫВАЮЩИХ НЕГАТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ НА КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Раздел наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых услуг в 2020 году, заполнило незначительное количество респондентов.

*По развитию эстетического воспитания детей* в Карагинском районе – 7 человек, что составляет менее 16 % респондентов. По 2 человека отметили, что наиболее значимыми факторами являются условия размещения учреждения и его оснащение, и 3 человека отметили не укомплектованность учреждения специалистами.

По р*азвитию библиотечного дела* в Карагинском районе – 15 человек, что составляет всего 2 % опрошенных респондентов. Из них по 6 человек отметили, что наиболее значимыми факторами являются условия размещения учреждения и его оснащение, 2 человека отметили неудобные условия размещения учреждения и 1 – некорректное поведение сотрудников.

**Средний уровень удовлетворенности всех респондентов по каждому критерию**

**«Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности в 2019 году | Уровень удовлетворенности в 2020 году |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 69 % | 93% |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 74 % | 94% |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 63 % | 92% |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 74 % | 93% |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 78 % | 92% |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 81 % | 94% |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 80 % | 93% |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 81 % | 93% |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 75 % | 93% |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 67 % | 91% |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 76 % | 92% |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 89 % | 96% |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 60 % | 86% |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 44 % | 90% |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 100 % | 85% |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 85 % | 89% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг:

1. Открытие занятий для взрослых;

2. Открытие отделения народных инструментов;

3. Проведение большего количество выставок, мероприятий и концертов школы;

**Средний уровень удовлетворенности всех респондентов по каждому критерию**

**«Развитие библиотечного дела в Карагинском районе»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности в 2019 году | Уровень удовлетворенности в 2020 году |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 93% | **91%** |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 95% | **93%** |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 86% | **97%** |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 89% | **93%** |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 89% | **96%** |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 92% | **92%** |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 96% | **96%** |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 90% | **91%** |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 92% | **94%** |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 88% | **94%** |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 93% | **97%** |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 95% | **98%** |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 82% | **86%** |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 86% | **88%** |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 78% | **80%** |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 87% | **88%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг:

1. Бесплатный Wi-Fi (отметили треть респондентов);

2. Расширение залов, в том числе для проведения культурно-массовых мероприятий (более 50 отметок);

3. Возможность пользования электронными ресурсами;

4. Укомплектование библиотеки квалифицированными кадрами.