**Доклад о результатах опроса изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры, подведомственными МКУ Управление культуры Карагинского муниципального района в 2023 году**

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» в 2023 году 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 377 респондента по 4 муниципальным услугам:

- «Развитие библиотечного дела в Карагинском районе» - 67 респондентов;

- «Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе» - 37 респондентов;

- «Организация и проведение культурно-досуговых, массовых мероприятий» - 250 респондентов;

- «Развитие музейного дела в Карагинском районе» - 30 респондентов.

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 **\*** | | |
| 2021 г. | 2022 г. | 2023 г. |
| 1 | **«Развитие библиотечного дела в Карагинском районе»** | МКУК «Карагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» | 66 | 91% | 92% | 94% |
| 2 | **«Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе»** | МКУДО «Карагинская детская школа искусств» | 30 | 85% | 85% | 84% |
|  | **«Организация и проведение культурно-досуговых, массовых мероприятий»** | МКУК «Дом культуры поселка Оссора» | 251 | 92% | 91% | 91% |
|  | **«Развитие музейного дела в Карагинском районе»** | МКУК «Карагинский районный краеведческий музей» | 30 | 93% | 94% | 95% |

**\*** 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;

На основании анализа анкетного опроса выявлены главные факторы, негативно влияющие на общую удовлетворенность потребителями качеством оказываемых услуг:

1. «Развитие библиотечного дела в Карагинском районе» - только 2 из опрошенных респондентов отметил наличие негативного фактора - отсутствие специализированного оборудования для инвалидов.

2. «Развитие эстетического воспитания детей в Карагинском районе»:

- условия размещения учреждения – отметили 9 респондентов;

- оснащение учреждения – 10 респондентов, с комментарием от одного опрашиваемого, что музыкальные инструменты устарели;

- укомплектованность учреждения специалистами – 13 респондента.

3. «Организация и проведение культурно-досуговых, массовых мероприятий»:

- отсутствие в учреждении квалифицированных кадров – 7 респондентов;

- отсутствие специализированного оборудования для инвалидов – 3 респондентов.

4. «Развитие музейного дела в Карагинском районе» - 3 из 30 опрошенных отметили негативным фактором отсутствие специализированного оборудования для инвалидов.

По результатам проведенного мониторинга выявлено:

1. увеличение среднего уровня удовлетворенности предоставляемой муниципальной услугой в:

- МКУК «Карагинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» - на 1 %.

- МБУК «Карагинский районный краеведческий музей» - на 1 %;

2. уменьшение среднего уровня удовлетворенности предоставляемой муниципальной услугой в:

- МБУДО «Карагинская детская школа искусств на 1 %. **\***

Средний уровень удовлетворенности предоставляемой муниципальной услугой в МБУК «Дом культуры поселка Оссора» остался на уровне 2022 года.

Не смотря на наличие негативно влияющих факторов, общие результаты проведенного в 2023 году мониторинга свидетельствуют об удовлетворительной оценке предоставляемых учреждениями культуры, подведомственными МКУ Управление культуры Карагинского муниципального района, муниципальных услуг в сфере культуры и искусства.

Приложение №1 к Докладу

о результатах опроса изучения мнения населения

о качестве оказания муниципальных услуг

учреждениями культуры, подведомственными

МКУ Управление культуры Карагинского

муниципального района в 2023 году

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности в 2021 году | Уровень удовлетворенности в 2022 году | Уровень удовлетворенности в 2023 году |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |  |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 83 % | 83% | **85%** |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 88 % | 88% | **89%** |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 82 % | 84% | **83%** |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 88 % | 88% | **87%** |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 87 % | 88% | **89%** |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 91 % | 90% | **89%** |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 90 % | 90% | **84%** |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 87 % | 85% | **80%** |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 83 % | 84% | **83%** |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 82 % | 80% | **65%** |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 83 % | 84% | **85%** |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 100 % | 98% | **99%** |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 82 % | 83% | **83%** |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 75 % | 76% | **80%** |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 75 % | 75% | **76%** |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 86 % | 88% | **89%** |

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

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг отсутствуют.

Приложение №2 к Докладу

о результатах опроса изучения мнения населения

о качестве оказания муниципальных услуг

учреждениями культуры, подведомственными

МКУ Управление культуры Карагинского

муниципального района в 2023 году

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности в 2021 году | Уровень удовлетворенности в 2022 году | Уровень удовлетворенности в 2023 году |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |  |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 88% | 90% | **91%** |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 95% | 95% | **95%** |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 90% | 96% | **95%** |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 94% | 94% | **95%** |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 94% | 97% | **97%** |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 92% | 93% | **94%** |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 94% | 96% | **96%** |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 94% | 94% | **95%** |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 93% | 94% | **95%** |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 93% | 96% | **95%** |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 94% | 98% | **99%** |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 100% | 98% | **99%** |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 93% | 85% | **90%** |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 87% | 89% | **91%** |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 88% | 81% | **82%** |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 88 % | 91 % | **92%** |

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

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг отсутствуют.

Приложение №3 к Докладу

о результатах опроса изучения мнения населения

о качестве оказания муниципальных услуг

учреждениями культуры, подведомственными

МКУ Управление культуры Карагинского

муниципального района в 2023 году

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности в 2021 году | Уровень удовлетворенности в 2022 году | Уровень удовлетворенности в 2023 году |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |  |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 93% | 92% | **92%** |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 93% | 92% | **92%** |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 93% | 95% | **93%** |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 93% | 92% | **93%** |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 94% | 93% | **93%** |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 95% | 95% | **94%** |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 94% | 94% | **92%** |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 89% | 88% | **89%** |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 92% | 88% | **90%** |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 89% | 88% | **87%** |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 91% | 92% | **91%** |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 93% | 95% | **95%** |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 84% | 87% | **90%** |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 95% | 95% | **95%** |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 81% | 82% | **82%** |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 92% | 91% | **92%** |

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

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг отсутствуют.

Приложение №4 к Докладу

о результатах опроса изучения мнения населения

о качестве оказания муниципальных услуг

учреждениями культуры, подведомственными

МКУ Управление культуры Карагинского

муниципального района в 2023 году

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Уровень удовлетворенности в 2021 году | Уровень удовлетворенности в 2022 году | Уровень удовлетворенности в 2023 году |
| 1 | В какой мере Вы удовлетворены: |  |  |  |
| 1.1 | Оформление помещений | 98% | 99% | **99%** |
| 1.2 | Чистота в помещениях учреждения | 98% | 98% | **99%** |
| 1.3 | Техническое оснащение учреждения культуры | 93% | 94% | **95%** |
| 1.4 | Наличие информационных указателей и табличек на дверях помещений | 92% | 93% | **95%** |
| 1.5 | Возможность получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 92% | 92% | **94%** |
| 1.6 | Внешний вид персонала | 98% | 98% | **99%** |
| 1.7 | Вежливость, тактичность и доброжелательность сотрудников учреждения | 99% | 99% | **100%** |
| 1.8 | Компетентность и уровень профессионализма специалистов | 92% | 93% | **92%** |
| 1.9 | Своевременность предоставления услуги | 96% | 95% | **96%** |
| 1.10 | Ассортимент услуг | 88% | 89% | **90%** |
| 1.11 | Общая комфортность условий, в которых вам были оказаны услуги | 98% | 99% | **100%** |
| 2. | Видели ли Вы в помещениях учреждения стенды с информацией о его деятельности? | 100% | 99% | **98%** |
| 3. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах? | 91% | 92% | **93%** |
| 4. | Насколько вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»? | 82% | 86% | **92%** |
| 5. | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в учреждении? | 83% | 83% | **82%** |
| 6. | Как вы оцениваете график работы организации (удобен ли для Вас график работы организации)? | 88% | 89% | **95%** |

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

Рекомендации респондентов для улучшения качества оказываемых услуг отсутствуют.