

АКТ

об итогах изучения мнения населения о качестве услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, муниципального образования город Лабытнанги в 2016 году

г. Лабытнанги

11.11.2016 г.

Нормативно-правовое обеспечение:

- приказ муниципального учреждения «Управление культуры Администрации города Лабытнанги» от 26 мая 2016 года № 104-а «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых на территории муниципального образования город Лабытнанги муниципальными учреждениями подведомственными муниципальному учреждению «Управление культуры Администрации города Лабытнанги»;

- распоряжение Администрации муниципального образования город Лабытнанги от 02 октября 2014 года № 1951 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг»;

- приказ муниципального учреждения «Управление культуры Администрации города Лабытнанги» от 20 октября 2016 года № 186-а «Об утверждении порядка проведения оценки качества оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, муниципального образования город Лабытнанги»;

- приказ муниципального учреждения «Управление культуры Администрации города Лабытнанги» от 11 ноября 2016 года № 200-а «О создании рабочей группы по оценке результатов анкетирования в целях изучения качества оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, муниципального образования город Лабытнанги»;

- протокол заседания рабочей группы по оценке результатов анкетирования в целях изучения качества оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, муниципального образования город Лабытнанги от 11 ноября 2016 № 1.

В опросе приняли участие 1367 человек, что составляет более одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

Количество респондентов в разрезе учреждений:

МБУК «Централизованная библиотечная система» - 641 человек;

МБУК «Городской краеведческий музей» - 236 человек;

МБУ ДО Детская школа искусств - 281 человек;

МБУК «Централизованная клубная система» - 209 человек.

Получатели услуг имели возможность проголосовать на сайтах учреждений культуры в сети Интернет, а также на бумажных носителях в учреждениях культуры и библиотечных пунктах внестанционарного обслуживания (анкетирование, проведенное МБУК «Централизованная библиотечная система»).

Сроки проведения опроса: 01.10.2016 - 25.10.2016

В процессе анкетирования оценивались услуги следующих учреждений сферы культуры:

- МБУК «Централизованная библиотечная система»;
- МБУК «Централизованная клубная система»;
- МБУК «Городской краеведческий музей»;
- МБУ ДО Детская школа искусств.

Анкетирование позволило оценить 17 услуг, оказываемых учреждениями сферы культуры в разрезе следующих критериев качества:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

Респонденты оценивали следующие услуги:

- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях) (МБУК «Централизованная библиотечная система»);
- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара) (МБУК «Централизованная библиотечная система»);
- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (МБУК «Городской краеведческий музей»);
- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) (МБУК «Городской краеведческий музей»);
- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (удалённо через сеть Интернет) (МБУК «Городской краеведческий музей»);
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области

искусств (хореографическое творчество) (МБУ ДО Детская школа искусств);

- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (декоративно-прикладное творчество) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (живопись) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хоровое пение) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (народные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (духовые и ударные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (фортепиано) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (струнные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- реализация дополнительных общеразвивающих программ (художественной направленности) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- показ концертов (организация показа) и концертных программ (в стационарных условиях) (МБУК «Централизованная клубная система»)
- показ кинофильмов (на закрытой площадке) (МБУК «Централизованная клубная система»)
- организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (МБУК «Централизованная клубная система»).

Согласно методике проведения оценки качества оказания муниципальных услуг, максимальная оценка уровня удовлетворенности - 100 баллов.

Рейтинг услуг и результаты оценки в разрезе критериев качества.

- 1 место разделили следующие услуги:
- «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)» (МБУК «Городской краеведческий музей»), 236 респондентов, уровень удовлетворенности услугами - 100 баллов;
- «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (живопись)» (МБУ ДО Детская школа искусств), 281 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 100 баллов;
- «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (духовые и ударные инструменты)» (МБУ ДО Детская школа искусств), 281 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 100 баллов;
- «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (струнные инструменты)» (МБУ ДО Детская школа искусств), 281 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 100 баллов;
- 2 место - «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (удалённо через сеть Интернет)» (МБУК «Городской краеведческий музей»), 236 респондентов, уровень удовлетворенности услугами - 99,97 баллов;

- 3 место - «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)» (МБУК «Централизованная библиотечная система»), 641 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 99,85 баллов;
- 4 место - «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хоровое пение)» (МБУ ДО Детская школа искусств), 281 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 98,97 баллов;
- 5 место - «Реализация дополнительных общеразвивающих программ (художественной направленности)» (МБУ ДО Детская школа искусств), 281 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 98,4 баллов;
- 6 место - «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)» (МБУК «Городской краеведческий музей»), 236 респондентов, уровень удовлетворенности услугами - 97,95 баллов;
- 7 место разделили следующие услуги:
- «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (народные инструменты)» (МБУ ДО Детская школа искусств), 281 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 97,62 баллов;
- «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (фортепиано)» (МБУ ДО Детская школа искусств), 281 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 97,62 баллов;
- 8 место - «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хореографическое творчество)» (МБУ ДО Детская школа искусств), 281 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 97,4 баллов;
- 9 место - «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (декоративно-прикладное творчество)» (МБУ ДО Детская школа искусств), 281 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 97,05 баллов;
- 10 место - «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)» (МБУК «Централизованная библиотечная система»), 641 респондент, уровень удовлетворенности услугами - 96,75 баллов;
- 11 место «Показ концертов (организация показа) и концертных программ (в стационарных условиях)» (МБУК «Централизованная клубная система»), 209 респондентов, уровень удовлетворенности услугами - 96,75 баллов;
- 12 место - «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (МБУК "Централизованная клубная система"), 209 респондентов, уровень удовлетворенности услугами - 95,9 баллов;
- 13 место - «Показ кинофильмов (на закрытой площадке)» (МБУК «Централизованная клубная система»), 209 респондентов, уровень удовлетворенности услугами - 89,05 баллов.

Наименьшее количество баллов - 89,05 получила услуга «Показ кинофильмов (на закрытой площадке)» МБУК «Централизованная клубная система». Из 209 опрошенных 20,5 % или 42 человека дали оценки «Плохо»,

«Неудовлетворительно» и «Ниже среднего» по показателю «Удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги». Также, 34 человека (16,7%) низко оценили удовлетворенность графиком работы с посетителями, 26 человек или 12,7% поставили низкие баллы, оценивая комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг. Данный результат объясняется недостаточно высоким качеством оборудования для показа кинофильмов и бедным ассортиментом предлагаемых к просмотру лент. На данный момент учреждение имеет право показывать только те картины, которые предоставляются в рамках договора с ГАУК «Окружной центр национальных культур». В конце 2016 года планируется ввести в эксплуатацию новое кинооборудование и оснастить зрительный зал, также, будут заключены договоры с кинодистрибьюторами, что позволит увеличить количество фильмов к показу, улучшить условия предоставления услуги и повысить уровень удовлетворенности данной услугой у населения.

Самый низкий балл в разрезе всех критериев качества учреждений получил критерий «Комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг» учреждений: МБУК «Централизованная клубная система» (из 209 человек 20 человек или 9,6 % поставили оценки - «Плохо», «Неудовлетворительно» и «Ниже среднего») и МБУ ДО Детская школа искусств (из 281 опрошенных 24 человека или 8,5 % поставили оценку «Ниже среднего»).

В то же время, респонденты максимально высоко (100 баллов) оценили все услуги МБУ ДО Детская школа искусств по критериям: «Удовлетворенность компетентностью сотрудников» и «Удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги», что говорит о профессионализме педагогов и высоком качестве получаемого дополнительного образования.

По результатам анкетирования не выявлено ни одного факта взимания оплаты за услуги не входящие в перечень платных услуг, в двух анкетах МБУ ДО Детская школа искусств респонденты отметили добровольные пожертвования, что не является фактом взимания оплаты, так как граждане делают пожертвования добровольно.

В разрезе всех услуг и критериев качества, рейтинг учреждений сферы культуры выглядит следующим образом:

1 место с показателем уровня удовлетворенности учреждением 99,6 баллов занимает МБУК «Централизованная библиотечная система»;

2 место занимает МБУК «Городской краеведческий музей», уровень удовлетворенности - 99,2 баллов;

3 место с оценкой уровня удовлетворенности 98,3 баллов занимает МБУ ДО Детская школа искусств;

4 место - МБУК «Централизованная клубная система» с оценкой 93,9 баллов.

Средний показатель уровня удовлетворенности услугами составил 97,84 из максимально возможного показателя 100 баллов, что, безусловно, является хорошей

оценкой и свидетельствует о высоком качестве услуг предоставляемых учреждениями сферы культуры и образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, муниципального образования город Лабитнанги.

Председатель _____ Ю.Ф. Мусагитова

Заместитель председателя _____ Е.Н. Джиеова

Секретарь _____ Н.В. Волошина

Члены комиссии _____ Д.К. Гринь

_____ К.А. Вахтомина

Рейтинг муниципальных учреждений сферы культуры

№	Учреждение	Комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг	Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг	Удовлетворенность отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность)	Удовлетворенность графиком работы с посетителями	Удовлетворенность компетентностью сотрудников	Удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги	Наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги (100 - не выявлено)	Уровень удовлетворенности (в среднем по услугам учреждения)	Место в рейтинге муниципальных учреждений сферы культуры
1	МБУК "Централизованная библиотечная система"	99,3	99,5	99,9	99,9	98,9	99,9	100*	99,6	1
2	МБУК "Городской краеведческий музей"	99,2	99	99,3	99,2	99,3	99	100*	99,2	2
3	МБУ ДО Детская школа искусств	91,4	99,4	99,6	99,3	100	100	100*	98,3	3
4	МБУК "Централизованная клубная система"	90,4	94,4	97,4	92,8	96,8	91,8	100*	93,9	4

* Не выявлено фактов необоснованного взимания оплаты за предоставление услуг, двое из респондентов (МБУ ДО Детская школа искусств) написали о добровольных пожертвованиях, что не является фактом взимания оплаты, так как граждане делают пожертвования добровольно.

Рейтинг муниципальных услуг учреждений культуры

№	Учреждение	Услуга	Комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг	Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг	Удовлетворенность отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность)	Удовлетворенность графиком работы с посетителями	Удовлетворенность компетентностью сотрудников	Удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги	Наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги (100 - не выявлено)	Уровень удовлетворенности услугами	Место в рейтинге муниципальных услуг учреждений культуры
1	МБУК "Городской краеведческий музей"	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)	100	100	100	100	100	100	100	100	1
2	МБУ ДО Детская школа искусств	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (живопись)	100	100	100	100	100	100	100	100	
3	МБУ ДО Детская школа искусств	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (духовые и ударные инструменты)	100	100	100	100	100	100	100	100	
4	МБУ ДО Детская школа искусств	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (струнные инструменты)	100	100	100	100	100	100	100	100	
5	МБУК "Городской краеведческий музей"	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (удаленно через сеть Интернет)	100	100	99,8	100	100	100	100	99,97	2
6	МБУК "Централизованная библиотечная система"	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)	99,8	99,8	100	100	99,5	100	100	99,85	3

7	МБУ ДО Детская школа искусств	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хоровое пение)	93,8	100	100	100	100	100	100	98,97	4
8	МБУ ДО Детская школа искусств	Реализация дополнительных общеразвивающих программ (художественной направленности)	90,4	100	100	100	100	100	100	98,4	5
9	МБУК "Городской краеведческий музей"	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)	97,4	97	97,9	97,5	97,9	100	100	97,95	6
10	МБУ ДО Детская школа искусств	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (народные инструменты)	92,9	100	96,4	96,4	100	100	100	97,62	7
11	МБУ ДО Детская школа искусств	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (фортепиано)	85,7	100	100	100	100	100	100	97,62	
12	МБУ ДО Детская школа искусств	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хореографическое творчество)	87,5	96,9	100	100	100	100	100	97,4	8
13	МБУ ДО Детская школа искусств	Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (декоративно-прикладное творчество)	88,2	100	99,98	94,1	100	100	100	97,05	9
14	МБУК "Централизованная библиотечная система"	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)	94	97	98,5	98,5	94	98,5	100	96,75	10
15	МБУК "Централизованная клубная система"	Показ концертов (организация показа) и концертных программ (в стационарных условиях)	93,2	96,8	97,5	98,5	97	97,5	100	96,75	11
16	МБУК "Централизованная клубная система"	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	90,7	94,7	98	96,5	97,5	98	100	95,9	12
17	МБУК "Централизованная клубная система"	Показ кинофильмов (на закрытой площадке)	87,3	91,7	96,5	83,3	96	79,5	100	89,05	13

Средний показатель уровня удовлетворенности
услугами: **97,84**