

Отчет по мониторингу оценки качества предоставления услуг за первое полугодие 2020 года

В соответствии с постановлением администрации Уссурийского городского округа от 17.05.2013г. № 1826-НПА «О внесении изменений в постановление администрации Уссурийского городского округа от 04 июня 2012г. № 1671-НПА «Об утверждении методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа», приказом управления культуры от 15.08.2011г. № 35-о управлением культуры и муниципальными учреждениями культуры и искусства Уссурийского городского округа проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг.

Задачи мониторинга:

1. Оценить степень качества доверия населения к специалистам учреждений культуры и искусства.

2. Определить, какую роль учреждения культуры играют в жизни потенциальных потребителей.

3. Изучить предложения потребителей услуг по улучшению работы учреждений культуры и искусства.

4. В результате проведения мониторинга муниципальные услуги, предоставляемые управлением культуры:

- «Предоставление информации о времени и месте театральных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» на территории Уссурийского городского округа.

- «Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального и местного значения (муниципального) значения, находящихся на территории Уссурийского городского округа и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» на территории Уссурийского городского округа, имеют следующие показатели качества:

- территориальная доступность (здание учреждения расположено в центре населенного пункта, в шаговой доступности от остановки общественного транспорта, наличие парковочных мест, в том числе и для

людей с ограниченными возможностями здоровья_ при нормативе 100% имеет показатель 15%;

- обеспечение населения информацией о предоставляемой услуге через информационные и рекламные объявления в СМИ, размещение информации на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа, учреждения – при нормативе 100% имеет показатель 100%.

- наличие информационных стендов, указателей при нормативе 100% имеет показатель 100%;

- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме – при нормативе 100% имеет 33,5%;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, лифты, оборудованные места ожидания) – при нормативе 100% имеет показатель 20%;

- доля нарушения сроков оказания услуги от общего количества оказанных услуг – при нормативе 0 % имеет показатель 0%;

- удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги – при нормативе 0 % имеет показатель 0%.

В результате проведения мониторинга муниципальные услуги, предоставляемые учреждениями культуры и искусства Уссурийского городского округа: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек», «Предоставление музейных услуг», «Предоставление театрально-зрелищных услуг», «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», «Предоставление услуг по организации и проведению культурно-досуговых мероприятий» (В 4 культурно-досуговых учреждениях). «Предоставление библиотечных услуг», «Оказание услуг по предоставлению дополнительного образования детям», «Предоставление услуг в местах массового отдыха населения» имеют следующие показатели качества:

- внедрение в учреждении системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуги – при нормативе 100% имеет показатель 100%;

- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме при нормативе 100% имеет показатель 100% («Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек», «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»);

Результаты социологического опроса в целях оценки качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры и искусства Уссурийского городского округа за первое полугодие 2020 года

Удовлетворенность качеством организации и проведения мероприятия потребителем (по результатам анкетирования)

Число опрошенных всего за первое полугодие 2020 года	100% 801 (чел)	
да	734	92%
нет	43	5%
не всегда	16	2%
затрудняюсь ответить	8	1%

Уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение муниципальных услуг

Число опрошенных всего за первое полугодие 2020 года	100% 801 (чел)	
устраивает полностью	720	90%
устраивает в определенной степени	73	9%
устраивает, но с большими оговорками	4	0,5%
Не устраивает	0	0%
затрудняюсь ответить	4	0,5%

Полнота освещения культурно-досуговых мероприятий

Число опрошенных всего за первое полугодие 2020 года	100% 801 (чел)	
да	793	99%
нет	0	0%
затрудняюсь ответить	8	1%
не всегда	0	0%

Начальник управления культуры



Е.С. Ким

Е.Ю. Ахмедова
32-44-12

Результаты
мониторинга соответствия качества оказанных муниципальных услуг
(выполненных работ) показателям муниципального задания
за I полугодие 2020 год

№	Наименование муниципальной услуги (работы)	Значение показателя качества мун. усл.	Фактическое значение показателя качества оказанной мун. усл.	Соответствие фактического значения показателя качества мун. усл.
МБУК «ЦКС» УГО				
1	Организация и проведение культурно массовых мероприятий	Количество посетителей мероприятий за первое полугодие	91 071	Соответствует
		Количество участников мероприятий	81	Соответствует
		Количество положительных отзывов	89,51	Соответствует
		Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий	5	Соответствует
2	Организация мероприятий: организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Количество обоснованных жалоб	0	Соответствует
		Процент положительных отзывов об оказанной услуге от общего числа опрошенных	89,13	Соответствует
		Количество участников клубных формирований	18	Соответствует
МБУК «Уссурийский музей»				
1	Публичный показ музейных предметов. музейных коллекций. стационар	Количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения. опубликованных на экспозициях и	700	Соответствует

		выставках за отчетный период (700 ед.)		
2	Публичный показ музейных предметов. музейных коллекций вне стационара	Количество предметов музейного собрания учреждения, опубликованных удаленно (через сеть Интернет, публикации) за отчетный период	642	Соответствует
МБУК «Театр драмы им. В.Ф. Комиссаржевской»				
1	Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) стационар	Заполняемость зала 42%	42	Соответствует
2	Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) стационар	Доля постановок спектаклей в репертуаре (до возрастной категории «12+» включительно), 37%	37	Соответствует
3	Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) стационар	Интенсивность обновления текущего репертуара (количество новых постановок), 5 ед.	2	Соответствует
4	Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) на выезде	Средняя стоимость, оказываемая физическому лицу (менее 400 мест), 150 руб.	150	Соответствует
МБУК «ЦБС» УГО				
1	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	В связи с отсутствием статистических показателей в 2019г. в II кв. по способу обслуживания: - в стационарных	-

			условия произвести сравнительный анализ за 2019-2020гг. не представляется возможным.	
2	Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав	Доля получателей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	75	100%
3	Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов	Увеличение количества новых поступлений документов в фонд библиотеки относительно новых поступлений за год	2793	соответствует
МАУК МЦКД «Горизонт» УГО				
1.	Организация и проведение культурно-досуговых мероприятий	шт	276	37%
2.	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	шт.	60	100
МАУК «Городские парки» УГО				
1	Количество проведенных мероприятий	234	86	36,75%
2	Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий	Не менее 3	5	1,7
3	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со	Не менее 70	80 %	100%

	штатным расписанием			
4	Количество обоснованных жалоб	0	0	0
5	Процент положительных отзывов об указанной услуге от общего числа опрошенных	70	45	64,28 %

**Результаты
мониторинга соответствия качества оказанных муниципальных услуг
(выполненных работ) показателями муниципального задания**

№ п/п	Наименование муниципальной услуги (работы)	Ед.измерения	Расчетно-нормативная стоимость единицы муниципальной услуги (работы)	Фактическая стоимость муниципальной услуги (работы)	Отклонение (гр.5/гр.4) *100
МБУК «ЦБС» УГО					
1	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	ед.	0,1100	0,1672	152
2	Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав	чел	11,63286	6,99889	60,16
3	Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов	ед	1,368134	1,0176	74,38
МБУК «ЦКС» УГО					
1	Организация и проведение	тыс. руб.	39,97	36,91	92

	культурно-массовых мероприятий				
2	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	тыс. руб.	52,07	24,53	47
МАУК «Городские парки» УГО					
1	Оказание услуг в местах массового отдыха населения	тыс. руб.	71,46	$6002,64/84=71,46$	100
2	Демонстрация коллекции диких и домашних животных, растений	тыс. руб.	70,22	$2718,58/22=123,57$	175,98
МБУК ДО «ДШИ» УГО					
1	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств по программе «Фортепиано»	тыс. руб.	0,773	0,962	124,45%
2	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств по программе «Струнные инструменты»	тыс. руб.	0,464	0,377	81,25%
3	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств по программе «Народные инструменты»	тыс. руб.	0,818	1,093	133,62%
4	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств по программе «Народные инструменты»	тыс. руб.	0,614	0,819	133,39%

	альных программ в области искусств по программе «Духовые и ударные инструменты»				
5	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств по программе «Музыкальный фольклор»	тыс. руб.	0,293	0,270	92,15%
6	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств по программе «Хореографическое творчество»	тыс. руб.	0,116	0,129	111,21%
7	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств по программе «Живопись»	тыс. руб.	0,113	0,156	138,05%
8	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств по программе «Декоративно-прикладное творчество»	тыс. руб.	0,293	0,314	107,17%
9	Реализация дополнительных общеразвивающих программ	тыс. руб.	0,194	0,212	109,28%
МБУК «Уссурийский музей»					
1	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	тыс. руб.	0,30	0,36	120%
2	Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных	тыс. руб.	162,21	270,89	167%

	выставок				
3	Формирование, учет, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	тыс. руб.	4,74	2,35	50%
МАУК МЦКД «Горизонт» УГО					
1	Организация мероприятий, организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Доля клубных формирований для детей и подростков от общего числа клубных формирований (55%)	55	55	100%
2	Организация проведения мероприятий	Динамика количества мероприятий (100%)	100	37	37%
3	Организация проведения мероприятий	Динамика количества участников (100%)	100	60,2	60,2%
4	Организация проведения культурно-досуговых мероприятий	тыс.руб.	12482,00	4213,00	34
5	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	тыс.руб.	1,300,00	1,300,00	100
МБУК «Театр драмы им. В.Ф. Комиссаржевской»					
1	Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) стационар	Ед.	223	76	28
2	Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)на	Ед.	77	6	8

	выезде				
3	Создание спектаклей	Ед.	5	2	40