

## **Отчет по мониторингу оценки качества предоставления услуг за 2015 год**

В соответствии с приказом управления культуры от 15.08.2011 года № 35-о управлением культуры администрации Уссурийского городского округа и муниципальными учреждениями культуры и искусства Уссурийского городского округа проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг.

### **Задачи мониторинга:**

Оценить степень доверия населения к специалистам учреждений культуры и искусства;

Определить какую роль учреждения культуры играют в жизни потенциальных потребителей;

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

В результате проведения мониторинга муниципальные услуги, предоставляемые управлением культуры: «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» на территории Уссурийского городского округа, «Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального и местного (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 100%;

- 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%;

- 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%;

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

- доля нарушений 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 культурно – досуговых услуг», «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:

- 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 95% (в 8 учреждениях из 11 оборудованы парковочные места для людей с ограниченными возможностями здоровья, что составляет 73 %);

- 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%;

- 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»);

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, лифты,

оборудованные места ожидания, система «Электронная очередь») – при нормативе 100% имеет показатель 90%;

- доля нарушений 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 управлении культуры осуществляется контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

#### Удовлетворенность качеством организации и проведения мероприятий потребителем (по результатам анкетирования)

<b>Число опрошенных всего за 2015 год</b>	<b>6199</b>	<b>100%</b>
- да;		91,6
- нет;		1,5
- не всегда;		3,4
- затрудняюсь ответить.		3,5

#### Уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение муниципальных услуг

<b>Число опрошенных всего за 2015 год</b>	<b>6199</b>	<b>100%</b>
- устраивает полностью;		85,0
- устраивает в определенной степени;		7,8
- устраивает, но с большими оговорками;		1,4
- не устраивает;		1,0
- затрудняюсь ответить.		4,8

#### Полнота освещения культурно – досуговых мероприятий

<b>Число опрошенных всего за 2015 год</b>	<b>6199</b>	<b>100%</b>
- да;		84,9
- нет;		3,6
- затрудняюсь ответить;		8,3
- не всегда.		3,2

Начальник управления



Е.С. Ким