

Отчет по мониторингу оценки качества предоставления услуг в 2017 году

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 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 10%;

- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме – при нормативе 100% имеет 50%;

- 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 50%;

- 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:

- территориальная доступность (здание учреждений 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 10 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%.

Результаты социологического опроса в целях оценки качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры и искусства Уссурийского городского округа за 2017 год

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

Число опрошенных всего за 2017 год	13249		100%
да		8142	61,45
нет		1365	10,30
не всегда		2725	20,57
затрудняюсь ответить		1017	7,68

Уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных
за проведение муниципальных услуг

Число опрошенных всего за 2017 год	13249		100%
устраивает полностью		8118	61,27
устраивает в определенной степени		3912	29,53
устраивает, но с большими оговорками		570	4,3
Не устраивает		125	0,94
затрудняюсь ответить		524	3,96

Полнота освещения культурно-досуговых мероприятий

Число опрошенных всего за 2017 год	13249		100%
да		7987	60,28
нет		1339	10,11
затрудняюсь ответить		1444	10,90
не всегда		2479	18,71

Начальник управления культуры



Е.С. Ким