

Отчёт
о результатах проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными
управлению культуры администрации муниципального образования
Белореченский район
в 2019 году

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1. Правовые основания проведения мониторинга

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район, в 2018 году проводился в соответствии со следующими документами:

-Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

-Письмо Министерства экономического развития РФ от 29 апреля 2011 года №8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг»;

-Приказ управления культуры администрации муниципального образования Белореченский район от 31 октября 2017 года № 316 «Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг».

2. Цели и задачи мониторинга

Мониторинг проводится в целях:

- оптимизации и улучшения качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район;

-выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг потребителям;

- контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Основными задачами проведения мониторинга являются:

- сбор информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг;

- выявление абсолютных, средних и процентных, минимальных и максимальных значений параметров исследуемых муниципальных услуг и их сопоставление с нормативно установленными значениями параметров;
- анализ полученных данных для оценки уровня комфортности, информированности, технологичности, доступности, затратности при предоставлении муниципальных услуг;
- выявление и систематизация проблем качества и доступности муниципальных услуг;
- разработка предложений по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

Результаты проведения мониторинга будут использованы управлением культуры администрации муниципального образования Белореченский район для повышения качества предоставления муниципальных услуг. Итоги оценки качества предоставления муниципальных услуг подлежат опубликованию в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Объект, предмет и география исследования

Объектом мониторинга являются муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район.

В рамках мониторинга были исследованы и проанализированы следующие муниципальные услуги:

- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;
- организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества;
- организация и проведение культурно-массовых мероприятий;
- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Предметом мониторинга является качество и доступность муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район; временные затраты заявителя; материальные издержки; соблюдение стандартов обслуживания; типовые проблемы предоставления муниципальных услуг и т.д.

Территориальный охват мониторинга. В рамках мониторинга 2019 года проводилось исследование в г.Белореченске.

4. Методология, выборка, инструментарий исследования

При проведении мониторинга 2019 года использовались следующие методы:

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- анкетирование получателей муниципальных услуг

Место сбора данных: анкетирование получателей муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район.

Количество респондентов: 2852 человек, в том числе:

РМБУ Белореченская МЦБ – 650 человек;

МБУ РДК МО Белореченский район – 1002 человека;

МБУ «Библиотека БГП Белореченского района» - 200 человек;

МБУ БГП БР «Музей города Белореченска» - 500 человек;

МБУ БГП БР «ГКРЦ» -500 человек.

2. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Основные показатели выполнения муниципального задания по муниципальным услугам

По результатам анализа отчетов о выполнении муниципальных заданий за 2019 год учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район выявлено следующее.

Итоговый показатель выполнения муниципального задания 101,6%, в том числе:

Итоговый отчет о выполнении муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район

Наименование муниципальной услуги	Условия (формы) оказания муниципальной услуги	Показатель объема муниципальной услуги				Итоговый процент выполнения муниципального задания, %
		Наименование показателя	Утверждено в муниципальном задании	Исполнено на отчетную дату	Допустимое возможно отклонение	
РМБУ Белореченская МЦБ						
библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	В стационарных условиях	Количество посещений, единиц	74600	74927	0,01	100,4
	Вне стационара	Количество посещений, единиц	21200	21730	0,01	102,5
МБУ «Библиотека БГП Белореченского района»						
библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	В стационарных условиях	Количество посещений, единиц	32238	32398	0,4	100,5
	Вне стационара	Количество посещений, единиц	2385	2385	2,3	100,0

МБУ РДК МО Белореченский район							
Показ кинофильмов	В стационарных условиях	Число зрителей, человек	15523	27995	2	180,3	
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий		Иные зрелищные мероприятия	Количество участников мероприятий, человек	501653	502518	1	100,2
			Количество проведенных мероприятий, единица	889	894	1	100,6
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	С учетом всех форм в стационарных условиях	Количество посещений	578	569	2	98,4	
МБУ БГП БР «ГКРЦ»							
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	С учетом всех форм в стационарных условиях	Количество посещений, человек	290	290	5	100	
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	Иные зрелищные мероприятия	Количество участников мероприятий, человек	231000	231000	5	100	
		Количество проведенных мероприятий, единиц	427	427	5	100	
МБУ БГП БР «Музей города Белореченска»							
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	Вне стационара	Число посетителей, человек	10300	10300	2	100,0	
		Количество выставок, единиц	22	22	3	100,0	
	В стационарных условиях	Число посетителей, человек	2800	2800	2	100,0	

2. Основные показатели соблюдения стандартов обслуживания заявителей по муниципальным услугам

Для оценки качества предоставления услуги в анкету заявителей были включены параметры: количество обращений в организации культуры; время и сроки предоставления услуги; материальные издержки заявителя; наличие фактов требования с заявителями дополнительных документов и справок, которые находятся в распоряжении других органов власти, удовлетворённость

предоставлением услуги, доступность, комфорт; работа должностных лиц; информированность по услуге; технологичность.

Результаты проведённого добровольного анкетного опроса заявителей

№ п/п	Наименование показателей	Наименование муниципальных учреждений и оказываемых ими муниципальных услуг				
		РМБУ Белореченская МЦБ	МБУ «Библиотека БГП Белореченского района»	МБУ РДК МО Белореченский район	МБУ БГП БР «ГКРЦ»	МБУ БГП БР «Музей города Белореченска»
		библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки		организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества организация и проведение культурно-массовых мероприятий		публичный показ музейных предметов, музейных коллекций
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (0-10)	9,4	9,6	8,5	9,6	9,9
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры (0-10)	7,8	9,9	8,6	9,2	10,0
3	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (0-10)	6,6	9,4	8,5	9,3	10,0
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (0-10)	5,1	9,4	8,2	9,2	9,5
5	Удобство графика работы организации культуры (0-10)	9,6	9,8	8,9	9,5	10,0
6	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (0-10)	9,1	6,1	5,2	3,9	8,4
7	Соблюдение режима работы организацией культуры (0-10)	9,7	10,0	9,1	9,9	10,0
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры (0-10)	9,7	9,9	8,8	9,9	10,0
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (0-10)	9,7	10,0	8,8	9,9	10,0
10	Компетентность персонала организации культуры (0-10)	9,6	10,0	8,7	10,0	10,0

11	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры (0-10)	9,1	9,7	8,8	5,8	10,0
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (0-10)	6,8	9,4	8,3	9,4	9,6
13	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (0-10)	8,6	9,9	8,3	9,9	9,8
14	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (0-10)	8,1	8,6	8,2	9,9	9,9

Предоставление следующих муниципальных услуг для получателей является бесплатным:

- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;
- организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества;
- организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

Услуга - публичный показ музейных предметов, музейных коллекций предоставляется за плату.

Количество потребителей, воспользовавшихся услугой «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», и сумма доходов, полученных от оказания платных услуг

Вид услуги (работы)	Общее количество потребителей, воспользовавшихся услугами (работами)						Средняя стоимость услуг (работ) для потребителей (руб.)				Сумма доходов, полученных от оказания платных услуг (выполнения работ) (руб.)	
	бесплатно		частично платных		полностью платных		частично платных		полностью платных			
	2018г	2019г	2018г	2019г	2018г	2019г	2018г	2019г	2018г	2019г	2018г	2019г
Входной билет для дошкольников					1172	320			10,00	10,00	11720,00	3200,00
Входной билет для школьников					425	974			25,00	25,00	10625,00	24350,00
Входной билет для взрослых					276	146			50,00	50,00	13800,00	7300,00
Экскурсионная путевка					650	660			20,00	20,00	13000,00	13200,00
Лекционная путевка					38	38			100,00	100,00	3800,00	3800,00

Дошкольный билет на выезде				1653	1304			5,00	5,00	8265,00	6520,00
Школьный билет на выезде				8254	8998			10,00	10,00	82540,00	89980,00
Льготный билет				0	0						
Фотосъемка				7	0			50,00	50,00	350,00	0,00
Кинопоказ				11	0			25,00	25,00	275,00	0,00
Билет на выставку				1129	1360			5,00	5,00	5645,00	6800,00

Изменения цен, тарифов в 2019 году не производилось. Факты неформальных платежей в связи с получением муниципальных услуг отсутствуют.

Количество случаев подачи жалоб на качество предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Наименование показателей	Наименование муниципальных учреждений и оказываемых ими муниципальных услуг				
		РМБУ Белореченская МЦБ	МБУ «Библиотека БГП Белореченского района»	МБУ РДК МО Белореченский район	МБУ БГП БР «ГКРЦ»	МБУ БГП БР «Музей города Белореченска»
		библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки		организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества организация и проведение культурно-массовых мероприятий		публичный показ музейных предметов, музейных коллекций
1	Количество жалоб на качество предоставления муниципальных услуг	0	0	0	0	0
2.	Количество обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальных услуг	0	0	0	0	0

3. Основные результаты и направления оптимизации предоставления муниципальных услуг

Итоговый отчет о выполнении муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район, за 2019 год

Наименование муниципальной услуги	Условия (формы) оказания муниципальной услуги	Показатель качества муниципальной услуги				Итоговый процент выполнения муниципального задания, %
		Наименование показателя	Утверждено в муниципальном задании	Исполнено на отчетную дату	Допустимое возможно отклонение	
РМБУ Белореченская МЦБ						

Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	В стационарных условиях	Динамика посещений пользователей библиотеки, процент	0,01	0,7	10	7000,0
	Вне стационара	Динамика посещений пользователей библиотеки, процент	0,01	2,5	10	25000
МБУ «Библиотека БГП Белореченского района»						
библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	В стационарных условиях	Динамика посещений пользователей библиотеки, процент	1	1,5	0,3	100,5
	Вне стационара	Динамика посещений пользователей библиотеки, процент	0,2	0,3	2,3	100,1
МБУ РДК МО Белореченский район						
Показ кинофильмов	В стационарных условиях	Средняя заполняемость зала, процент	5	5	5	100
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	С учетом всех форм в стационарных условиях	Количество клубных формирований, единица	37	37	5	100
		Доля клубных формирований для детей и подростков от общего числа клубных формирований, процент	62	62	7	100
МБУ БГП БР «ГКРЦ»						
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	С учетом всех форм в стационарных условиях	Количество клубных формирований, единица	15	15	5	100
		Доля клубных формирований для детей и подростков от общего числа клубных формирований, процент	80	93	7	116,3
МБУ БГП БР «Музей города Белореченска»						
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	Вне стационара	Доля опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период от общего количества музейного	1	20	5	2000

		фонда, процент				
	В стационарных условиях	Количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения опубликованн ых на экспозициях и выставках за отчетный период, единица	1800	1800	2	100

В результате проведённого исследования в 2019 году можно сделать вывод о повышении уровня удовлетворённости заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

В целях улучшения качества предоставления муниципальных услуг можно выделить основные направления дальнейшей работы.

1. Повышение удовлетворённости заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

2. Обеспечение соответствия условий предоставления услуг нормативно установленным стандартам.

Для создания более качественных условий предоставления муниципальных услуг муниципальным учреждениям важно в целом обратить внимание:

- на все параметры качества предоставления услуги,
- на график работы органов власти и предоставления услуги,
- на улучшение обстановки в месте получения услуги, комфортность мест ожидания и заполнения документов,
- на количество специалистов, к которым обращается заявитель в процессе получения услуги,
- на размещение информации об услуге в сети «Интернет», на Портале государственных и муниципальных услуг,
- на наличие жалоб,
- на уровень оснащения оборудованием, необходимым для качественного предоставления услуги.

Начальник
управления культуры



В.В.Абальмазов