

Отчёт

о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район в 2017 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 2017 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 2017 года проводилось исследование в г.Белореченске, Школьненском и Рязанском сельских поселениях.

4. Методология, выборка, инструментарий исследования

При проведении мониторинга 2017 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: 2510 человек, в том числе:

РМБУ Белореченская МЦБ – 608 человек;

МБУ РДК МО Белореченский район – 1002 человека;

МБУ «Библиотека БГП Белореченского района» - 300 человек;

МБУ БГП БР «Музей города Белореченска» - 100 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 2017 год учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Белореченский район выявлено следующее.

Итоговый показатель выполнения муниципального задания 100%, 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 возможное отклонение	
РМБУ Белореченская МЦБ						
библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	В стационарных условиях	Количество посещений, единиц	74400	74400	3	100
	Вне стационара	Количество посещений, единиц	21200	21200	3	100
МБУ «Библиотека БГП Белореченского района»						

библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	В стационарных условиях	Количество посещений, единиц	31900	31905	5	100
	Вне стационара	Количество посещений, единиц	2360	2375	5	100
МБУ РДК МО Белореченский район						
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	-	Количество клубных формирований, единиц	37	37	5	100
		Число участников, человек	566	566	5	100
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	Иные зрелищные мероприятия	Количество участников мероприятий, человек	501650	501650	5	100
		Количество проведенных мероприятий, единиц	887	887	5	100
МБУ БГП БР «ГКРЦ»						
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	-	Количество клубных формирований, единиц	15	15	5	100
		Число участников, человек	283	283	5	100
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	Иные зрелищные мероприятия	Количество участников мероприятий, человек	225000	225000	5	100
		Количество проведенных мероприятий, единиц	420	420	5	100
МБУ БГП БР «Музей города Белореченска»						
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	Вне стационара	Число посетителей, человек	10100	10100	5	100
		Количество выставок, единиц	18	18	5	100
	В стационарных условиях	Число посетителей, человек	2600	2600	5	100
		Количество выставок, единиц	7	7	5	100

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)	8,24	6,35	7,86	6,89	6,59
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры (0-10)	8,90	8,47	8,61	6,15	6,99
3	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (0-10)	6,85	5,84	4,51	0,21	0,00
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (0-10)	6,49	0,00	5,69	0,00	5,69
5	Удобство графика работы организации культуры (0-10)	7,84	8,95	8,99	8,65	8,54
6	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (0-10)	6,15	6,88	8,15	8,25	8,15
7	Соблюдение режима работы организацией культуры (0-10)	9,85	8,95	8,36	8,66	8,98
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	9,42	9,06	8,91	8,98	9,14

	организацией культуры (0-10)					
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (0-10)	8,93	9,25	9,12	9,11	9,15
10	Компетентность персонала организации культуры (0-10)	9,12	8,46	9,33	9,21	9,54
11	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры (0-10)	8,92	8,44	8,98	9,54	8,47
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (0-10)	7,51	8,35	8,75	6,54	7,11
13	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (0-10)	8,12	5,47	8,64	7,25	5,14
14	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (0-10)	7,24	0,00	8,64	0,00	7,16

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			
	2016г	2017г	2016г	2017г	2016г	2017г	2016г	2017г	2016г	2017г	2016г	2017г
Входной билет для дошкольников	90	85	483	512	689	1082	5	5	10,00	10,00	9305,00	13380,00€

Входной билет для учащихся и студентов	130	150			1245	541			25,00	25,00	31126,98	18525,00
Входной билет для взрослых	80	80			111	180			50,00	50,00	5550,00	9 000,00
Фотографирование экспонатов					58	60			50,00	50,00	2900,00	3 000,00
Просмотр фильмов					13	12			25,00	25,00	325,00	300,00
Выездные билеты для дошкольников					1113	1181			5,00	5,00	5565,00	6 505,00
Выездные билеты для школьников					8861	9008			10,00	10,00	88610,00	100080,00
Выездные билеты для взрослых												

Изменения цен, тарифов в 2017 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 2017 год

Наименование учреждения	Показатель, характеризующий качество муниципальной услуги			Показатель, характеризующий объем муниципальной услуги
	плановое значение	фактическое значение	процент выполнения	процент выполнения
РМБУ Белореченская МЦБ	10,0	8,11	81,1	100
МБУ «Библиотека БГП Белореченского района»	10,0	6,75	67,5	100
МБУ РДК МО Белореченский район	10,0	8,18	81,8	100
МБУ БГП БР «ГКРЦ»	10,0	6,39	63,9	100
МБУ БГП БР «Музей города Белореченска»	10,0	7,19	71,9	100

В результате проведенного исследования в 2017 году можно сделать вывод о повышении уровня удовлетворённости заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в целом.

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