**Сведения о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в 2021 году.**

В течение года муниципальные учреждения культуры, учреждение дополнительного образования города Югорска проводят исследования мнения потребителей услуг на предмет востребованности оказываемых услуг и степени удовлетворенности.

Изучение мнения потребителей музейных услуг – одно из направлений музейного маркетинга. В течение 2021 года, в связи с действием ограничительных мер, изучение мнения населения о качестве оказания музейных услуг осуществлялось в дистанционном формате через анкетирование в социальных сетях и через официальный сайт учреждения.

Всего в анкетировании приняли участие 1437 респондент. Итоговая удовлетворённость доступностью и качеством услуг учреждения на конец отчётного периода составляет 90%.

Основная цель исследования мнения населения о качестве оказания библиотечных услуг - изучение мнения об эффективности предоставляемых библиотечных услуг, о совершенствовании и перспективах развития библиотечного обслуживания.

В 2021 году для изучения качества обслуживания и удовлетворённости спроса читателей проводился мониторинг степени удовлетворённости качеством обслуживания и доступностью предоставляемых услуг посредством анкетирования в соцсетях и на официальном сайте учреждения. На главной странице сайта, в период с 10 января по 20 декабря пользователям предлагалось ответить на вопрос «Как Вы оцениваете качество оказываемых муниципальных библиотечных услуг в библиотеках города Югорска?». В опросе приняло участие 1311 респондентов: 91% оценили качество оказываемых муниципальных услуг на «отлично» и «хорошо».

Мониторинг потребности населения в муниципальных услугах культурно-досуговых учреждений базируется на использовании системы критериев и показателей, отражающих факторы доступности, комфортности и качества услуг для потребителей. Мониторинг осуществляется путем проведения анкетирования населения города Югорска в дистанционном формате.

Общее количество потребителей муниципальных услуг, принявших участие в анкетировании - 1547 человек.

По результатам опроса населения предпочтительными оказались услуги по организации досуга в клубных формированиях и концертно-театральная деятельность учреждения. Степень удовлетворенности перечнем и качеством услуг, предоставленных МАУ «Центр культуры «Югра-презент», составила 91,1 %.

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением администрации города Югорска от 28.05.2018 № 1478 «Об утверждении Порядка выражения мнения гражданами о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями», в целях предоставления гражданам возможности выражения мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями, на официальном сайте МБУ ДО «Детская школа искусств города Югорска» в 2021 году был проведен опрос об уровне удовлетворенности родителей условиями и качеством образовательных услуг в МБУ ДО «Детская школа искусств г.Югорска». Общее количество респондентов, принявших участие в опросе: 732 человека (обучающиеся, родители, преподаватели школы)». По итогам опроса заместителями директора по учебно-воспитательной работе, руководителями методических объединений определены направления управленческой деятельности для совершенствования условий, создания благоприятного психологического климата, доброжелательной атмосферы. Уровень удовлетворенности составил 82,7 %.

**Информация о проведении мероприятий по улучшению качества оказания муниципальных услуг**

В 2021 году, в целях улучшения качества оказания муниципальных услуг, 50 % (два из четырех) подведомственных учреждений в сфере культуры прошли процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг (далее НОК).

Результаты НОК в отношении учреждений культуры представлены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Открытость и доступность информации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников | Объем информации, размещенной на сайте |
| **Музей истории и этнографии г.Югорска** | 100 | 84 | 40 | 100 | 100 |
| **Централизованная библиотечная система г.Югорска** | 100 | 83 | 100 | 99 | 100 |

В целях дальнейшего совершенствования качества условий предоставления услуг, в 1 квартале 2022 года будут разработаны учреждениями и утверждены Департаментом культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры планы по устранению нарушений, выявленных в результате процедуры независимой оценки качества (НОК). В течение 2022 – 2024 годов все замечания, выявленные в ходе проведения НОК, будут устранены на 100%.

Подробная информация о результатах выполнения Плана устранения недостатков, выявленных в результате проведения Независимой оценки качества услуг, оказываемых организациями культуры, размещена на официальном сайте для размещения информации муниципальными и государственными учреждениями bus.gov.ru

С целью контроля выполнения муниципальных заданий ежеквартально управлением культуры проводился мониторинг выполнения муниципальных заданий на основании представленных учреждениями культуры ежеквартальных информационно-аналитических отчетов, отчетов по исполнению муниципальных заданий, осуществлены плановые выездные проверки культурно-массовых мероприятий с составлением актов.

В 2022 году запланировано проведение независимой оценки качества оказания услуг в отношении подведомственных учреждений: МАУ «Центр культуры «Югра – презент», МБУ ДО «Детская школа искусств города Югорска»