

Отчет по мониторингу оценки качества предоставления услуг за первое
полугодие 2021 года

В соответствии с постановлением администрации Уссурийского городского округа от 17.05.2013 г. № 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 100%;

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

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, лифты, оборудованные места ожидания) – при нормативе 100% имеет показатель 69%;

- 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:

- 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»);

Результаты социологического опроса в целях оценки качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры и искусства Уссурийского городского округа за первое полугодие 2021года

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

Число опрошенных всего за первое полугодие 2021 года	100% 4279(чел)	
да	4123	96,4%
нет	14	0,3%
не всегда	91	2,1%
затрудняюсь ответить	50	1,2%

Уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение муниципальных услуг

Число опрошенных всего за первое полугодие 2021 года	100% 4269 (чел)	
устраивает полностью	4153	97,2%
устраивает в определенной степени	81	1,9%
устраивает, но с большими оговорками	9	0,2%
Не устраивает	11	0,3%
затрудняюсь ответить	15	0,4%

Полнота освещения культурно-досуговых мероприятий

Число опрошенных всего за первое полугодие 2021 года	100% 4246 (чел)	
да	4067	95,8%
нет	0	0%
затрудняюсь ответить	38	0,9%
не всегда	141	3,3%

Начальник управления культуры



О.В. Зимаева

И.А. Раер
32-44-12



Приложение
к порядку осуществления мониторинга
и контроля за исполнением
муниципальными учреждениями
муниципальных заданий

Результаты

Мониторинга соответствия объема оказанных муниципальных услуг (выполненных работ) показателям муниципального задания

за 1 полугодие 2021 года

№ п/п	Наименование муниципальной услуги (работы)	Единица измерения	Утвержденный объем муниципальной услуги (работы)	Фактический объем оказанной муниципальной услуги (работы)	Выполнение (гр.5/гр.4)*1 00
1	2	3	4	5	6
МБУК «Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской»					
1	Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)	Ед.	300	178	59
2	Создание спектаклей	Ед.	5	3	60
МБУК «ЦКС» УГО					
1	Организация и проведение мероприятий	Ед.	2248	1138	51
2	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Ед.	194	194	100
МБУК «Уссурийский музей» УГО					
1	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	Чел.	33550	25530	76
2	Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок	Ед.	12	9	75

3	Формирование, учет, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	Ед.	500	414	83
МБУК «ЦБС» УГО					
1	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	ед.	Количество посещения (341390)	178628	52
2	Предоставление библиографической информации из Государственных библиотечных фондов и информации из Государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав	чел	Количество посещений (1600)	1157	72
3	Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек включая оцифровку фондов	ед.	Количество документов (10500)	4293	41
МАУК МЦКД «Горизонт» УГО					
1	Организация и проведение мероприятий	Ед.	755	381	50
2	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Ед.	60	60	100

МАУК «Городские парки» УГО					
1	Организация и проведение мероприятий	Ед.	165	90	55
2	Демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений	Шт.	59	22	37
МБУДО «ДШИ» УГО					
1	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ (фортепиано)	Чел-час	26099	14479	55
2	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (струнные инструменты)	Чел-час	9432	5240	56
3	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (народные инструменты)	Чел-час	5939	3294	55
4	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (духовые и ударные)	Чел-час	4032	2266	56
5	Реализация дополнительных общеобразовательных	Чел-час	11858	6588	56

	предпрофессиональных и общеразвивающих программ (музыкальный фольклор)				
6	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (хореографическое творчество)	Чел-час	60502	33565	55
7	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (живопись)	Чел-час	119990	66706	56
8	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (декоративно – прикладное творчество)	Чел-час	12008	66671	56
9	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ в области искусств (обучение различным видам искусств)	Чел-час	55196	30623	55

Результаты

мониторинга соответствия качества оказанных муниципальных услуг
(выполненных работ) показателям муниципального задания

за 1 полугодие 2021 года

№ п/п	Наименование муниципальной услуги (работы)	Значение показателя качества муниципальной услуги (работы) установленное муниципальным заданием	Фактическое значение показателя качества оказанной муниципальной услуги (работы)	Соответствие фактического значения показателя качества муниципальной услуги (работы) установленным значениям муниципального задания
МБУК «Театр драмы УГО им. В.Ф. Комиссаржевской»				
1	Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)	Количество зрителей (25500 чел в год)	22918	Соответствует
МБУК «ДКС» УГО				
1	Организация и проведение мероприятий	Количество участников мероприятий (196551 чел)	98126	Соответствует
		Количество проведенных мероприятий (8992 час)	4552	Соответствует
		Динамика количества мероприятий (100%)	50,6	Соответствует
		Динамика количества участников (100%)	49,9	Соответствует
2	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Доля клубных формирований для детей и подростков от общего числа клубных формирований (62,9%)	62,9	Соответствует

МБУК «Уссурийский музей» УГО				
1	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	Количество музейных предметов основного Музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период (700 ед)	400	Соответствует
		Количество предметов музейного собрания учреждения, опубликованных удаленно (через сеть Интернет, публикации) за отчетный период (200 ед)	100	Соответствует
		Доля опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда учреждения (0,5%)	0,3	Соответствует
2	Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок	Доля экспонируемых музейных предметов из общего числа предметов основного и научно вспомогательных фондов (10%)	5	Соответствует
3	Формирование, учет, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций	Количество предметов музейного фонда учреждения, внесенных в государственный каталог Музейного фонда РФ за отчетный период (1152 ед.)	576	Соответствует

МБУК «ЦБС» УГО				
1	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки – в стационарных условиях – вне стационара – удалено через сеть Интернет	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом 30,6% 17,6% 20,3%	 1,5 5,04 5,04	Соответствует
2	Предоставление библиографической информации из Государственных библиотечных фондов и информации из Государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав	Доля получателей удовлетворенных качеством предоставления услуги (75%)	77	Соответствует
3	Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек включая оцифровку фондов	Увеличение количества новых поступлений документов в фонд библиотеки относительно новых поступлений за прошлый год (0,7%)	-0,32	Не соответствует
МАУК МЦКД «Горизонт» УГО				
1	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	Доля клубных формирований для детей подростков от общего числа клубных формирований (55%)	55	Соответствует
2	Организация и	Динамика	50	Соответствует

	проведение мероприятий	количества мероприятий (100%)		
		Динамика количества участников (100%)	51	Соответствует
		Количество проведенных мероприятий (3775 час)	1905	Соответствует
МАУК «Городские парки» УГО				
1	Организация и проведение мероприятий	Динамика количества мероприятий (100%)	54,5	Соответствует
		Количество проведенных мероприятий (234 час)	123	Соответствует
2	Демонстрация коллсций диких и домашних животных, растений	Количество обоснованных жалоб (0)	0	Соответствует
		Процент положительных отзывов об оказанной услуге от общего числа опрошенных (80%)	50	Соответствует

Результаты

Мониторинга соответствия качества оказанных муниципальных услуг
(выполненных работ) показателями муниципального задания

тыс. руб.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги (работы)	Ед.измере ния	Расчетно-нормативная стоимость единицы муниципальной услуги (работы)	Фактическая стоимость муниципаль ной услуги (работы)	Отклонение (гр.5/гр.4)*1 00
МБУК «Уссурийский музей»					
1	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	тыс. руб.	0,16	0,10	63
2	Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок	тыс. руб	145,91	95,70	66
3	Формирование, учет, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов	тыс. руб	4,26	2,53	59
МБУК «Театр драмы УГО им В.Ф. Комиссаржевской»					
1	Создание условий для организации выпуска новых и восстановленных спектаклей	тыс. руб.	999,19	849,61	85
2	Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок) на стационаре	тыс. руб.	158,12	136,38	86

МБУК «ЦКС» УГО					
1	Организация и проведение мероприятий	тыс. руб.	36,05	42,23	117
2	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	тыс. руб.	49,63	27,83	59
МБУДО «ДШИ» УГО					
1	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ (фортепиано)	тыс. руб.	0,55	0,66	120
2	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (струнные инструменты)	тыс. руб.	0,29	0,35	121
3	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (народные инструменты)	тыс. руб.	0,60	0,73	122
4	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (духовые и ударные)	тыс. руб.	0,24	0,29	121

5	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (музыкальный фольклор)	тыс. руб	0,15	0,19	127
6	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (хореографическое творчество)	тыс. руб	0,12	0,15	125
7	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (живопись)	тыс. руб	0,11	0,13	118
8	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ (декоративно – прикладное творчество)	тыс. руб	0,25	0,31	124
9	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ в области искусств (обучение различным видам искусств)	тыс. руб	0,24	0,30	125

МАУК МЦКД «Горизонт» УГО					
1	Организация и проведение мероприятий	тыс. руб.	31,61	34,31	109
2	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	тыс. руб.	506,24	280,85	55
МАУК «Городские парки» УГО					
1	Организация и проведение мероприятий	тыс. руб.	48,23	80,45	152
2	Демонстрация коллекций диких и домашних животных, растений	тыс.руб.	75,08	70,26	113
МБУК «ЦБС» УГО					
1	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживания пользователей библиотеки	тыс. руб.	0,099	0,105	106
2	Предоставление библиографической информации из Государственных библиотечных фондов в части не касающейся авторских прав	тыс. руб.	10,71	4,249	40
3	Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек	тыс. руб.	1,250	1,646	132