

Администрация
Балахнинского муниципального округа
Нижегородской области

Отдел
культуры и туризма

ПРИКАЗ

26.12.2023 № 59
г. Балахна

Об утверждении результатов
мониторинга качества услуг

С целью выявления степени удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры в период со 02.10.2023 по 13.10.2023 в муниципальных бюджетных учреждениях культуры Балахнинского муниципального округа Нижегородской области был проведен мониторинг качества оказываемых услуг в сфере культуры. По итогам мониторинга **приказываю:**

1. Утвердить итоги мониторинга качества оказываемых услуг в сфере культуры в 2023 году (Приложение 1).
2. Руководителям муниципальных бюджетных учреждений культуры в срок до 15.01.2024 провести анализ результатов мониторинга.
3. Заместителю начальника отдела культуры и туризма администрации Балахнинского муниципального округа Нижегородской области (Герасимова Е.П.) разместить итоги мониторинга на сайте администрации Балахнинского муниципального округа в разделе «Культура».
4. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Начальник отдела

А.С. Самохвалов

Приложение к приказу отдела
культуры и туризма администрации
Балахнинского муниципального округа
Нижегородской области
от 16.12.2023 № 59

**Информация о результатах изучения мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг за 2023 год**

Ежегодно в учреждениях культуры Балахнинского муниципального округа Нижегородской области проводится анкетирование населения по оценке качества оказания услуг организациями культуры и дополнительного образования в сфере культуры (Приказ № 18 от 23.03.2018г. и Приказ № 24 от 16.04.2018г.)

В 2023 году в рамках изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере культуры и дополнительного образования в сфере культуры ежеквартально было произведено анкетирование в 16 учреждениях округа, количество обработанных анкет качества оказания муниципальных услуг составило – 3821 шт. Общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг составил - 94,21%.

Участникам анкетирования предлагалось ответить на 11 вопросов:

1. Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на стенах информации в учреждении;
2. Комфортность условий пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.);
3. Удобство графика работы учреждения;
4. Соблюдение режима работы учреждением;
5. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения;
6. Обеспечение безопасности в учреждении (наличие информационного стенда о пожарной безопасности, наличие огнетушителей, вахтеров и т.д.);
7. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
8. Устраивает ли Вас качество проведения культурно-массовых мероприятий (для КДУ, музеев, библиотек) / учебных занятий и творческих мероприятий (для детских музыкальных и художественных школ);
9. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением;
10. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения (состояние вестибюлей, холлов, наличие диванов, кресел, освещение, оборудование сцены, комфортность зала и т.д.);
11. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

Результат изучения общественного мнения в муниципальных бюджетных учреждениях культуры за 2023 год:

- МБУК «Районный дом культуры» прошли анкетирование 400 человек, уровень удовлетворенности – 99,87%;
- МБУК «Дом культуры «Волга» прошли анкетирование 400 человек, уровень удовлетворенности – 98,76%;
- МБУК «КСК им.Димитрова» прошли анкетирование 400 человек, уровень удовлетворенности – 96,89%;
- МБУК «КСК им.Димитрова» филиал «Замятинский СДК» прошли анкетирование 80 человек, уровень удовлетворенности – 97,18%;
- МБУК «Дом культуры 1 Мая» прошли анкетирование 240 человек, уровень удовлетворенности – 98,72%;
- МБУК «Дом культуры «1 Мая» филиал «ДК им. Горького» прошли анкетирование 200 человек, уровень удовлетворенности – 98,73%;

- МБУК «КСК «Возрождение» прошли анкетирование 200 человек, уровень удовлетворенности – 98,74%;
- МБУК «Кочергинский КСК» прошли анкетирование 207 человека, уровень удовлетворенности – 88,80%;
- МБУК «Коневский ДК» прошли анкетирование 240 человек, уровень удовлетворенности – 86,13%;
- МБУК «Шеляуховский СДК» прошли анкетирование 155 человек, уровень удовлетворенности – 86,54%;
- МБУДО «Детская музыкальная школа № 1» прошли анкетирование 200 человек, уровень удовлетворенности – 87,78%;
- МБУДО «Детская музыкальная школа № 2» прошли анкетирование 199 человек, уровень удовлетворенности – 91,20%;
- МБУДО «Детская художественная школа № 1» прошли анкетирование 160 человек, уровень удовлетворенности – 96,28%;
- МБУДО «Детская художественная школа № 2» прошли анкетирование 160 человек, уровень удовлетворенности – 96,93%;
- МБУК «Централизованная библиотечная система» прошли анкетирование 400 человек, уровень удовлетворенности – 91,66%;
- МБУК «Балахнинский музейный историко-художественный комплекс» прошли анкетирование 180 человек, уровень удовлетворенности – 93,12%;

Сравнительный анализ уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг за 2023 год, %

