

**Муниципальное казенное учреждение культуры
«Рассветовская поселенческая библиотека»**

**Аналитический отчет
по результатам проведения мониторинга
удовлетворенности населения качеством услуг
в 2024 году**

**Общая характеристика
мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых
в сфере культуры и искусства муниципальными учреждениями культуры,
подведомственными отделу культуры и искусства администрации
муниципального образования Староминский район**

В рамках мониторинга исследовалось качество работы Муниципального казенного учреждения культуры «Рассветовская поселенческая библиотека».

Оценка качества предоставления услуг проводилась в соответствии с приказом отдела культуры и искусства администрации муниципального образования Староминский район от 17.02.2022 г. № 31 «О проведении мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры».

Приказом Муниципального казенного учреждения культуры «Рассветовская поселенческая библиотека» №7а от 24.01.2024г. «О назначении ответственных за мониторинг».

Цели и задачи проведения Мониторинга

Регулярный мониторинг мнения потребителей услуг представляет собой эффективный инструмент принятия управленческих решений по улучшению и развитию деятельности учреждения в условиях управления, ориентированного на общественно значимые результаты.

Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления услуг в сфере культуры и уровня удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры, а также выделение наиболее важных критериев деятельности учреждения с позиции потребителей.

Задачами мониторинга являются:

- формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетворенности;
- определение наличия и причин отклонений запланированных показателей от фактических;
- разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества и доступности муниципальных услуг в сфере культуры;
- формирование материалов, необходимых для подготовки докладов о результатах и основных направлениях деятельности учреждения.

Объект оценки показателя эффективности (результативности) деятельности учреждения

Оценка проводилась, **во-первых**, в отношении качества и доступности предоставления услуг в учреждении.

Во-вторых, наличия жалоб, поступивших от Получателей.

Период проведения исследования: февраль - сентябрь 2024 года.

Исследование проводилось директором МКУК «Рассветовская ПБ»

Методика и инструментарий исследования

В задачу исследования входило получение разнообразной информации о качестве условий оказания услуг учреждением, соответственно оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

Оценка показателя эффективности (результативности) деятельности Учреждений «удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства» производится по критериям, отраженным в таблице 1.

Таблица 1

Наименование показателя эффективности (результативности)	Критерии оценки	Максимальный процент (%)
Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства	Результаты опроса Получателей о качестве и доступности предоставления услуг в	100
	Наличие жалоб, поступивших от Получателей	-50
	ИТОГО	100

Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры исследуется по следующим группам факторов удовлетворенности, отраженным в таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Группа факторов
1	Открытость и доступность информации об организации культуры
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг

В рамках данного исследования было проведено анкетирование 50 респондентов - посетителей учреждения для выявления мнения потребителей о качестве условий оказания услуг.

В ходе проведения мониторинга составлен социальный портрет аудитории посетителей. В опросе приняли участие все социальные группы населения. Из общего числа респондентов женщин - 59%. мужчин - 41%, из них в возрасте 14-18 лет – 10 человек; 19-29 лет - 15 человек; 30-39 лет – 15 человек; 40-49 лет - 5 человек; 50-59 лет - 3 человек; 60 лет и старше - 2 человека.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены основные параметры качества условий оказания услуг учреждением.

- 1) Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - полностью удовлетворены 86,6 % от общего числа опрошенных получателей услуг;
- 2) Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг, в том числе для инвалидов и маломобильных групп населения - полностью удовлетворены 90 % от общего числа опрошенных получателей услуг;
- 3) Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения — полностью удовлетворены - 87 % от общего числа опрошенных получателей услуг;
- 4) Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении - полностью удовлетворены 88 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

Коэффициент удовлетворенности (**Kyo**) определяется по следующей формуле:

$$K_{\text{УО}} = \frac{P_y}{P_o} \cdot 100\%, \text{ где}$$

K_{УО} - коэффициент удовлетворенности (опрос), %

P_y - численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» и «не совсем удовлетворен»;

P_о - общее число респондентов, принявших участие в опросе.

По данным опроса, численность респондентов, ответивших «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», «удовлетворительно» составила 44 человека. По вышеприведенной формуле определен коэффициент удовлетворенности:

$$44 \times 100\%$$

$$50$$

Который составляет 88 %.

Выводы по результатам оценки критериев Мониторинга

По первому критерию оценки отмечается, что на информационных стендах и на сайте учреждения размещена практически вся требуемая информация об учреждении культуры, при этом отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте, так все получатели услуг, кто обращался за информацией об учреждении, нашел требуемую информацию, что отражено в анкетах. В качестве недостатка для учреждения, в данном направлении, можно отметить лишь низкий показатель количества получателей услуг, пользующихся интернет-сайтом учреждения.

Выводы по результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг".

В результате проведенного исследования установлен довольно высокий уровень комфортности условий предоставления услуг. Данный критерий оценивался по двум показателям:

- Обеспечение в учреждении комфортных условий (удобная мебель, чистый пол и стены, удобно ориентироваться внутри здания и т.д.);
- Доступность услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях есть необходимое оборудование: кнопка вызова персонала).

Выводы по результатам оценки критерия по удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников учреждения.

В результате опроса отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников.

Выводы по результатам оценки критерия по удовлетворенности качеством оказания услуг.

По критерию удовлетворенности качеством оказания услуг учреждение набирает 88%, что свидетельствует о достаточно высоком уровне удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

Анализ результатов Мониторинга

В целях повышения качества и доступности услуг в учреждении, учитывая выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об учреждении культуры», необходимо разработать комплекс мероприятий, направленный на улучшение обеспечения населения информацией о работе учреждения с помощью рекламы в СМИ, информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и т.д.

Директор МКУК «Рассветовская ПБ»



Быкова Н.А.