**Оценка эффективности и результативности выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры города Югорска**

**Наименование ГРБС, Учредителя:** Управление культуры администрации города Югорска

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Наименование муниципальной услуги (работы) | Значение оценки (%) | Интерпретация оценки |
| 2 | 1 | 3 | 4 |
| МАУ «Центр культуры «Югра-презент» | Муниципальная услуга: Организация и проведение мероприятий | 102,2 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |
| МАУ «Центр культуры «Югра-презент» | Муниципальная работа: Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества | 100,02 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |
| Итоговая оценка выполнения муниципального задания учреждением | 101,11 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |
| МБУ «Музей истории и этнографии» | Муниципальная услуга: Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций | 100,2 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |
| МБУ «Музей истории и этнографии» | Муниципальная работа: Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций | 100,01 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |
| Итоговая оценка выполнения муниципального задания учреждением | 100,1 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |
| МБУ «Централизованная библиотечная система г.Югорска» | Муниципальная услуга: Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки. | 99,9 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме  |
| МБУ «Централизованная библиотечная система г.Югорска» | Муниципальная работа: Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов | 100,5 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме  |
| Итоговая оценка выполнения муниципального задания учреждением | 100,2 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме  |
| МБУ ДО «Детская школа искусств» | Муниципальная услуга:Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств | 99,9 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |
| МБУ ДО «Детская школа искусств» | Муниципальная услуга:Реализация дополнительных общеразвивающих программ. | 100,0 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |
| Итоговая оценка выполнения муниципального задания учреждением | 99,95 | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

**Пояснительная записка**

**к результатам оценки эффективности и результативности выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры**

**за 2019 год**

Оценка эффективности и результативности выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры города Югорска, проведена в соответствии с приказом Департамента финансов администрации города Югорска от 18.10.2019 № 37 п «Об утверждении Методики оценки эффективности и результативности выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнения работ)». Муниципальные задания для учреждений, подведомственных Управлению культуры администрации города Югорска, утверждены следующими муниципальными нормативными актами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Учреждение, ответственное за оказание услуги, выполнение работы** | **Наименование муниципальной услуги, работы** | **Реквизиты муниципальных нормативных актов** |
| МАУ «Центр культуры «Югра-презент» | организация и проведение мероприятий (услуга) | Приказ Управления культуры администрации города Югорска от 29.12.2018 № 232-од «Об утверждении муниципальных заданий для подведомственных учреждений на 2019 год и плановый период»Утверждена новая редакция:Приказ Управления культуры администрации города Югорска от 14.05.2019 № 115-од «Об утверждении муниципальных заданий для подведомственных учреждений на 2019 год и плановый период» |
| Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (работа) |
| МБУ «Музей истории и этнографии» | Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (услуга) |
| Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (работа) |
| МБУ «Централизованная библиотечная система г.Югорска» | Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (услуга) |
| Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (работа) |
| МБУ ДО «ДШИ» | Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств |
| Реализация дополнительных общеразвивающих программ |

**Характеристика запланированных и фактических результатов выполнения муниципального задания за 2019 год:**

**Муниципальная услуга:** Организация и проведение мероприятий.

**Исполнитель:** МАУ «Центр культуры «Югра-презент».

Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания по критериям:

К1 – оценка по критерию «Полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания».

Кассовое исполнение бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания составило – 58 071 345,91 рублей при плановом объеме – 58 071 345,91 рублей. **К1 = 100%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

К2 – оценка по критерию «Качество оказания муниципальной услуги» составила 100 %. Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Расчет оценки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя качества муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнение |
| 1 | Количество обоснованных жалоб потребителей услуг, единица | 0 | 0 | 100% |
| 2 | Количество случаев травматизма с потребителями услуг, единица | 0 | 0 | 100% |
| 3 | Удовлетворённость потребителей качеством предоставляемой услуги, процент | 91 | 91,1 | 100,1% |
| 4 | Динамика количества мероприятий, процент | Не менее 2% | 2% | 100% |
| 5 | Количество участников, человек | 158000 | 158003 | 100,1% |
|  | **ИТОГО К2:** | **100%** |

К3 – оценка по критерию «Объем оказания муниципальной услуги» составила 106,57

%. Муниципальное задание по данному критерию перевыполнено.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя объема муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнение |
| 1 | Количество проведенных мероприятий, единица | 1065 | 1135 | 106,57% |
|  | **ИТОГО К3:** | **106,57%** |

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания на оказание муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» составляет – **ОЦитог = 102,2%.** (Dmin = 95%; Dmax = 105 %) Муниципальное задание на оказание муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» выполнено в полном объеме.

**Муниципальная услуга:** Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

**Исполнитель:** МБУ «Музей истории и этнографии».

Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания по критериям:

К1 – оценка по критерию «Полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания». Кассовое исполнение бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания составило – 11 740 850,30 рублей при плановом объеме – 11 740 850,30 рублей. **К1 = 100%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

К2 – оценка по критерию «Качество оказания муниципальных услуг (выполнения работ)» составила 102%.Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Расчет оценки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя качества муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнение |
| В стационарных условиях: |
| 1 | Количество музейных предметов основного музейного фонда учреждения, опубликованных на экспозициях и выставках за отчетный период | 2000 | 1947 | 97,35% |
| 2 | Количество обоснованных жалоб потребителей услуг, единиц | 0 | 0 | 100% |
| 3 | Удовлетворенность потребителей качеством услуги, процент | 91 | 91 | 100% |
| 4 | Количество случаев травматизма с потребителями услуг, единиц | 0 | 0 | 100% |
| 5 | Доля посетителей музея от общей численности жителей муниципального образования, процент | 81,0 | 79,7 | 98,4% |
| Вне стационара: |
| 6 | Доля опубликованных на экспозициях и выставках музейных предметов за отчетный период от общего количества предметов музейного фонда учреждения | 1,1 | 1,3 | 118,2 |
| Удаленно через сеть интернет: |
| 7 | Количество предметов Музейного собрания учреждения, опубликованных удаленно (через сеть Интернет, публикации) за отчетный период, единица | 2600 | 2600 | 100% |
|  | **ИТОГО К2:** | **102%** |

**К3** – оценка по критерию «Объемы оказания муниципальных услуг (выполнения работ)» составила **98,6%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя объема муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнение |
| В стационарных условиях |
| 1 | Число посетителей | 30800 | 29814 | 96,8% |
| Вне стационара |
| 2 | Число посетителей | 7000 | 6893 | 98,5% |
| Удалено через сеть интернет |
| 3 | Число посетителей | 100000 | 100493 | 100,5% |
|  | **ИТОГО К3:** | **98,6%** |

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания составляет – **ОЦитог = 100,2 %.** (Dmin = 95%; Dmax = 105 %) Муниципальное задание на оказание муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» выполнено в полном объеме.

**Муниципальная услуга:** Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

**Исполнитель:** МБУ «Централизованная библиотечная система г.Югорска».

Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания по критериям:

К1 – оценка по критерию «Полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания». Кассовое исполнение бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания составило – 15 525 256,86 рублей при плановом объеме – 15 525 256,86 рублей. **К1 = 100,0%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

К2 – оценка по критерию «Качество оказания муниципальной услуги» составила **99,8%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Расчет оценки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя качества муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнение |
| Удаленно через сеть интернет: |
| 1 | Количество обоснованных жалоб потребителей услуг, единиц | 0 | 0 | 100% |
| 2 | Удовлетворенность потребителей качеством услуги, процент | 91 | 91 | 100% |
| 3 | Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом, процент | 20,0 | 20,0 | 100% |
| В стационарных условиях: |
| 4 | Количество зарегистрированных пользователей, человек | 14000 | 13779 | 98,4% |
| 5 | Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом, процент | 4 | 4 | 100% |
| 6 | Количество обоснованных жалоб потребителей услуг, единиц | 0 | 0 | 100% |
| 7 | Количество случаев травматизма с потребителями услуг, единиц | 0 | 0 | 100% |
|  | **ИТОГО К2:** | **99,8%** |

**К3** – оценка по критерию «Объемы оказания муниципальной услуги» составила **100,06%** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя объема муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнение |
| В стационарных условиях |
| 1 | Количество посещений, единица | 102700 | 102736 | 100,04 % |
| Удалено через сеть интернет |
| 3 | Количество посещений, единица | 2500 | 2502 | 100,08% |
|  | **ИТОГО К3:** | **100,06%** |

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания на оказание муниципальной услуги составляет – **ОЦитог = 99,95%.** (Dmin = 95%; Dmax = 105 %). Муниципальное задание на оказание муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» выполнено в полном объеме.

**Муниципальная услуга:** «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств».

**Исполнитель:** МБУ ДО «Детская школа искусств».

Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания по критериям:

К1 – оценка по критерию «Полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания». Кассовое исполнение бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания составило – 77 380 093,80 рублей при плановом объеме – 77 380 093,80 рублей. **К1 = 100,0%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

К2 – оценка по критерию «Качество оказания муниципальной услуги» составила 100**%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Расчет оценки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя качества муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение\* | Фактическое значение\* | Исполнение\* |
| 1 | Доля детей, осваивающих дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы, процент | не менее 95 | 99,6 | 100 % |
| 2 | Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процент | не менее20 | 20 | 100 % |
| 4 | Уровень удовлетворенности условиями и качеством предоставляемой услуги, процент | не менее80 | 88 | 100% |
| 5 | Своевременное устранение образовательным учреждением нарушений, выявленных в результате проверок органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими функции по контролю и надзору в сфере образования; процент | 100 | 100 | 100% |
| 6 | Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги, единиц | 0 | 0 | 100% |
|  | **ИТОГО К2:** | **100 %** |

\* среднее значение по отделениям: хоровое пение, народные инструменты, духовые и ударные инструменты, струнные инструменты, фортепиано, живопись.

**К3** – оценка по критерию «Объемы оказания муниципальной услуги» составила 99,8 **%** при плановом значении показателя объема «Количество человеко-часов» 207035,2 человеко-часов, фактическое значение составляет 206595,2 человеко-часов. Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания на оказание муниципальной услуги составляет – **ОЦитог = 99,9%**. (Dmin = 95%; Dmax = 105 %). Муниципальное задание на оказание муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусства» выполнено в полном объеме.

**Муниципальная услуга:** «Реализация дополнительных общеразвивающих программ».

**Исполнитель:** МБУ ДО «Детская школа искусств».

Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания по критериям:

К1 – оценка по критерию «Полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания». Кассовое исполнение бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания составило – 4 352 204,01 рублей при плановом объеме – 4 352 204,01 рублей. **К1 = 100,0%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

К2 – оценка по критерию «Качество оказания муниципальной услуги» составила 100 %. Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Расчет оценки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя качества муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнение |
| 1 | Доля детей, осваивающих дополнительные общеразвивающие программы, процент | не менее 95 | 100 | 100% |
| 2 | Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий, процент | 10 | 10 | 100% |
| 3 | Уровень удовлетворенности условиями и качеством предоставляемой услуги, процент | не менее 80 | 88 | 100% |
| 4 | Своевременное устранение образовательным учреждением нарушений, выявленных в результате проверок органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими функции по контролю и надзору в сфере образования; процент | 100 | 100 | 100% |
| 5 | Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги, единиц | 0 | 0 | 100 |
|  | **ИТОГО К2:** | **100%** |

**К3** – оценка по критерию «Объемы оказания муниципальной услуги» составила **100,0%** при плановом значении показателя «Количество человеко – часов» 11254 человеко-часов, фактическое значение составило 11254 человеко-часов. Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания на оказание муниципальной услуги составляет – **ОЦитог = 100 %.** (Dmin = 95%; Dmax = 105 %). Муниципальное задание на оказание муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» выполнено в полном объеме.

**Муниципальная работа:** Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

**Исполнитель:** МАУ «Центр культуры «Югра-презент».

Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания по критериям:

К1 – оценка по критерию «Полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания».

Кассовое исполнение бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания составило – 34 963 977,59 рублей при плановом объеме – 34 963 977,59 рублей. **К1 = 100%**. Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

К2 – оценка по критерию «Качество оказания муниципальной работы» составила **100,06%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Расчет оценки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя качества муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнено |
| 2 | Количество обоснованных жалоб потребителей услуг, единиц | 0 | 0 | 100% |
| 3 | Количество случаев травматизма с потребителями услуг, единиц | 0 | 0 | 100% |
| 4 | Удовлетворённость потребителей качеством предоставляемой услуги, процент | 91 | 91,1 | 100,1% |
| 5 | Количество участников клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, человек | 1282 | 1284 | 100,2% |
| 6 | Доля участников клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества, имеющих ограничения здоровья, от общего количества участников, процент | 7 | 7 | 100 % |
|  | **ИТОГО К2:** | **100,06** |

**К3** – оценка по критерию «Объемы оказания муниципальной работы» составила 100 **%.** Плановое значение показателя «Количество клубных формирований» составляет 56 единиц, фактическое значение – 56 единиц. Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания на оказание муниципальной работы составляет – **ОЦитог = 100,02 %.** (Dmin = 95%; Dmax = 105 %). Муниципальное задание на выполнение муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» выполнено в полном объеме.

**Муниципальная работа:** Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

**Исполнитель:** МБУ «Музей истории и этнографии».

Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания по критериям:

К1 – оценка по критерию «Полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания». Кассовое исполнение бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания составило – 8 863 183,32 рубля при плановом объеме – 8 863 183,32 рубля. **К1 = 100%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

К2 – оценка по критерию «Качество оказания муниципальной работы» составила 100,14 %. Муниципальное задание по данному критерию перевыполнено.

Расчет оценки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя качества муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнено |
| 1 | Доля музейного фонда, отражённого в КАМИС, процент | 100 | 100 | 100% |
| 2 | Количество предметов основного фонда, получивших цифровое изображение, единиц | 2600 | 2600 | 100% |
| 3 | Доля оцифрованных музейных предметов и музейных коллекций от основного музейного фонда, процент | 49,9 | 50,0 | 100,2% |
| 4 | Количество предметов основного фонда, прошедших инвентаризацию, единиц | 2600 | 2606 | 100,2% |
| 5 | Доля инвентаризированного музейного фонда от общего количества музейных предметов основного фонда, процент | 60,1 | 60,3 | 100,3% |
|  | **ИТОГО К2:** | **100,14 %** |

**К3** – оценка по критерию «Объемы оказания муниципальной работы» составила **99,9 %.** Плановое значение показателя «Количество предметов» составило 35453 единиц, фактическое значение – 35412 единиц. Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания на выполнение работы составляет – **ОЦитог = 100,01%.** (Dmin = 95%; Dmax = 105 %). Муниципальное задание на выполнение муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» выполнено в полном объеме.

**Муниципальная работа:** Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов

**Исполнитель:** МБУ «Централизованная библиотечная система г.Югорска».

Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания по критериям:

К1 – оценка по критерию «Полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания». Кассовое исполнение бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания составило – 15 525 256,87 рублей при плановом объеме – 15 525 256,87 рублей. **К1 = 100,0%.** Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

К2 – оценка по критерию «Качество оказания муниципальной работы» составила 101,75 %. Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Расчет оценки:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя качества муниципальной услуги, единица измерения | Плановое значение | Фактическое значение | Исполнено |
| 1 | Доля библиотечного фонда, переведённого в электронный вид, процент | 0,15 | 0,15 | 100 % |
| 2 | Библиотечный фонд на 1000 жителей, единица | 4200 | 4277 | 101,8 % |
| 3 | Поступление новых документов, единиц | 4 000 | 4 208 | 105,2 % |
| 4 | Доля библиотечного фонда, отраженного в электронном каталоге учреждения, процент | 100 | 100 | 100% |
|  | **ИТОГО К2:** |  **101,75%** |

**К3** – оценка по критерию «Объем оказания муниципальной работы» составила **100,03** **%** при плановом значении показателя «количество документов» 160000 единиц, фактическое значение показателя составило 160058 единиц. Муниципальное задание по данному критерию выполнено в полном объеме.

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания на выполнение работы составляет – **ОЦитог = 100,6 %.** (Dmin = 95%; Dmax = 105 %). Муниципальное задание на выполнение муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки» выполнено в полном объеме.

**Характеристика факторов, повлиявших на отклонение фактических результатов выполнения муниципального задания от запланированных:**

Отклонения, превышающие допустимый уровень, установленный муниципальным заданием для фактических результатов выполнения муниципального задания подведомственными учреждениями по отношению к запланированным, не зафиксированы.

**Сведения о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в 2019 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 2019 года изучение мнения населения о качестве оказания музейных услуг осуществлялось при помощи 3 видов анкет (в том числе Интернет-опроса). Всего в анкетировании приняли участие 780 респондентов. Итоговая удовлетворённость доступностью и качеством услуг учреждения на конец отчётного периода составляет 91%.

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 2019 году для изучения качества обслуживания и удовлетворённости спроса читателей проводился мониторинг степени удовлетворённости качеством обслуживания и доступностью предоставляемых услуг. 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 1120 респондентов: 91% оценили качество оказываемых муниципальных услуг «отлично», 9% опрошенных оценили «хорошо», «удовлетворительно» 0%.

 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.

Общее количество потребителей муниципальных услуг, принявших участие в анкетировании, 967 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 период с 22.11.2019 по 25.12.2019 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: 753 человека или 77 % от общего количества родителей учащихся.

Степень удовлетворенности перечнем и качеством услуг, предоставленных МБУ ДО «Детская школа искусств», составила 88 %.

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

В 2019 году, в целях улучшения качества оказания муниципальных услуг, 100 % подведомственных учреждений культуры и учреждение дополнительного образования в сфере культуры прошли процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг (далее НОК).

Организатор НОК в отношении учреждений культуры: Управление культуры администрации города Югорска, независимый оператор: ООО «Единая система муниципальный сайтов» (ООО «ЕСМС»), г. Екатеринбург;

 Организатор НОК в отношении муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств города Югорска»: Департамент образования и молодежной политики Ханты – Мансийского автономного округа-Югры, независимый оператор: «Общество с ограниченной ответственностью «Малое инновационное предприятие «Интеллектуальные технологии»», г. Нижневартовск.

Результаты НОК в отношении учреждений культуры представлены в таблице:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Показатель оценки качества | Максимальная оценка | План по опросу | Количество пройденных опросов |
| Музей истории и этнографии г.Югорск | **87,2** | 100 | 300 | 317 |
| Центр культуры «Югра – презент» | **85,1** | 100 | 550 | 555 |
| Централизованная библиотечная система г.Югорска | **92,3** | 100 | 300 | 353 |

Результаты НОК в отношении МБУ ДО «Детская школа искусств города Югорска» составили 94 % из 100 %.

Таким образом, 100% подведомственных учреждений прошли процедуру НОК на оценку «Отлично».

В целях дальнейшего совершенствования качества условий предоставления услуг, в I квартале 2019 года будут разработаны учреждениями и утверждены Управлением культуры планы по устранению нарушений, выявленных в результате НОК – 2019. В течение 2020 – 2023 годов все замечания, выявленные в ходе проведения НОК, будут устранены на 100%.

Также в 2019 году работа по улучшению качества оказания муниципальных услуг для различных категорий населений осуществлена посредством:

применения новых форм культурно-досуговых мероприятий (интерактивные мероприятия в МБУ «Музей истории и этнографии», адаптированные мероприятия для граждан с расстройствами аутистического спектра и другими ментальными нарушениями, для граждан с ограниченными возможностями здоровья);

организации доступа к культурным ценностям, новым информационным ресурсам (В МБУ «Музей истории и этнографии организованы новые тематические выставки. На базе МБУ «Централизованная библиотечная система г.Югорска» продолжил работу центр доступа к информационному контенту федерального государственного бюджетного учреждения «Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина». Открыт новый отдел библиотечного обслуживания в микрорайоне Авалон взамен дополнительных отделов, расположенных по ул. Менделеева и ул. Мира в приспособленных помещениях, не отвечающих современным требованиям к качеству предоставления библиотечных услуг.

С целью контроля выполнения муниципальных заданий ежеквартально управлением культуры проводились мониторинги выполнения муниципальных заданий на основании представленных учреждениями культуры ежеквартальных информационно-аналитических отчетов, отчетов по исполнению муниципальных заданий, осуществлены плановые выездные проверки.

**Планы Управления культуры по решению выявленных проблем по итогам проведения оценки эффективности и результативности выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)**

По результатам выполнения муниципальных заданий в 2020 году запланировано:

1. Продолжить мероприятия контроля в отношении исполнения муниципального задания подведомственными учреждениями;

2. Принять управленческие решения, направленные на повышение эффективности расходования денежных средств местного бюджета, предусмотренных на выполнение муниципального задания.

3. Продолжить практику подготовки социально-значимых культурно-массовых мероприятий с привлечением специалистов структурных подразделений органов местного самоуправления, иных организаций, учреждений города (в том числе социально ориентированных некоммерческих организаций).

Исполнитель: заместитель начальника Управления культуры

О.А. Гоголева, (34675) 5-00-71

Адрес: КК\Муницип задания\Муницип задан\Мун зад 2018\В отдел внутр. аудита\Отчет об исполнении МЗ за 2018.docx