**Сведения о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в 2020 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 2020 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 1201 респондент. 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 2020 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 1412 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 - 1206 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 2020 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: 652 человека, из них 51 человек это обучающиеся школы, 515 человек- родители (законные представители), 86 человек- это работники МБУ ДО «Детская школа искусств».

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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2020г. | 1 кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. | Итого  (средняя) |
| Уровень удовлетворенности условиями и качеством  предоставляемой услуги. | 86,6% | 82,8% | 85,9% | 71% | 81,6% |