**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 %.