

**Аналитическая справка  
о результатах изучения удовлетворенности потребителей качеством  
муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями  
культуры Бутурлинского муниципального округа в 2025 году**

В соответствии с постановлением администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области от 19.01.2026 № 39 «Об утверждении плана проведения контрольных мероприятий за 2025 год в подведомственных муниципальных бюджетных и казенных учреждениях культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области на предмет соответствия качества фактически предоставляемых ими муниципальных услуг стандартам качества» в 2025 году проведен мониторинг удовлетворенности потребителей качеством услуг, оказываемых учреждениями культуры Бутурлинского муниципального округа.

Общественным советом по оценке качества работы учреждений культуры Бутурлинского муниципального округа проведена независимая оценка качества социальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры Бутурлинского муниципального округа, в форме анкетирования потребителей социальных услуг. Анкетирование проведено в 5 учреждениях культуры, в котором приняли участие 2 813 респондентов.

Обобщенный портрет респондентов, принялших участие в анкетировании: женщины (78%), мужчины (22 %).

Оценка проводилась в 5-ти учреждениях культуры округа: МБУК «Бутурлинский районный Дворец культуры», МБУК «Бутурлинский историко-краеведческий музей», МБУК «Бутурлинская межпоселенческая централизованная библиотечная система», МБУ ДО «Детская школа искусств», МБУК «Центр досуга ремесел и туризма».

Респонденты ответили на вопросы анкеты, состоящей из вопросов:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Итоги анкетирования показали, что 97% респондентов удовлетворены качеством социальных услуг, предоставляемых в учреждениях культуры, опрошенные считают, что в учреждениях культуры созданы комфортные условия для пребывания посетителей, сотрудники всегда доброжелательны, компетентны, оперативны в обслуживании. Каждый из респондентов регулярно посещает учреждения культуры. Мероприятия, организуемые на базе учреждений культуры, отличаются разнообразием, хорошим качеством подготовки, профессиональным подходом. Опрошенные отметили большое количество демонстрируемых выставок, экскурсий и их интересное содержание. Также в ходе опроса отмечен хороший результат участия самодеятельных коллективов культурно-досуговых учреждений и коллективов Детской школы искусств в конкурсах и фестивалях различного уровня. Отмечено, что в текущем году проведены ремонтные работы в учреждениях культуры.

Хороший рейтинг имеют концертные программы в рамках новогодних и рождественских каникул, цикл мероприятий в рамках Международного женского дня, мероприятия в рамках летней оздоровительной кампании, профилактических мероприятий, декады «Старшее поколение», праздничная программа ко Дню матери, новогодние представления, театрализованное представление в рамках открытия новогоднего сезона «Новогодний бульвар», мастер-классы, уроки мужества, маршальские уроки в рамках Бутурлинских чтений имени Героя Советского Союза, маршала артиллерии В.И. Казакова и т.д.

Таким образом, можно сделать вывод, что в учреждениях культуры созданы необходимые условия для обслуживания населения социальными услугами учреждений культуры. 97% потребителей социальных

услуг удовлетворены качеством предоставляемой социальной услуги и условиями ее предоставления (мероприятия проходят на высоком профессиональном уровне, в учреждениях культуры продумана организация работы клубных формирований, информация об оказываемых социальных услугах предоставляется своевременно и полном объеме). Потребители социальных услуг готовы рекомендовать родственникам и знакомым учреждение культуры, в котором получают социальную услугу, положительный рост, что также влияет на мнение респондентов.

Результаты анкетирования:

В МБУК «Бутурлинский историко-краеведческий музей» 100% опрошенных считают оценку качества оказания услуг удовлетворительной. Замечаний и пожеланий, высказанных в свободно форме нет.

В МБУК «Бутурлинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» 98% опрошенных считают оценку качества оказания услуг удовлетворительной, 2% неудовлетворительной. Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг – недостаточная удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотек. Замечаний и пожеланий, высказанных в свободно форме нет.

В МБУК «Центр досуга, ремесел и туризма» 96% опрошенных считают оценку качества оказания услуг удовлетворительной, 4% неудовлетворительной. Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг – опрошенных не устраивает время проведения мероприятий. Замечаний и пожеланий, высказанных в свободно форме нет.

В МБУК «Бутурлинский районный Дворец культуры» 97% опрошенных считают оценку качества оказания услуг удовлетворительной. Замечаний и пожеланий, высказанных в свободно форме нет.

В МБУ ДО «Детская школа искусств» 94% опрошенных считают оценку качества оказания услуг удовлетворительной. 2% опрошенных считают, что степень доступности услуг для инвалидов низкая, не полная укомплектованность педагогическими работниками (4%).

Исходя из результатов проведенного анкетирования можно сделать вывод о высокой степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры Бутурлинского муниципального округа. Это, в свою очередь, свидетельствует об эффективности работы учреждений, так как удовлетворенность получателей социальных услуг – важнейший показатель в оценке эффективности работы учреждений.

**Исп. Лисина Д.М.**