



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

Аналитический отчет по результатам
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
города Муром

Тюмень, 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества.....	4
Итоговые рейтинги	12
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	15

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка условий оказания услуг организациями культуры должна проводиться в соответствии с действующим законодательством.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Единый порядок расчета показателей).

Для проведения независимой оценки используются следующие показатели качества работы организаций:

- 1) Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации.
- 2) Показатели, характеризующие комфортность условий.
- 3) Показатели, характеризующие доступность для инвалидов.
- 4) Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.
- 5) Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объем выборочной совокупности по проведенному опросу получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Выборочная совокупность

Наименование учреждения культуры	Количество респондентов, принявших участие в опросе
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	600
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	630
МБУ культуры «Дом народного творчества»	600
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	629
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	797

Результаты независимой оценки качества

Рассмотрим результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в разрезе имеющихся показателей и критериев по каждой организации.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений культуры. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы учреждений культуры по критерию 1.1

Организация	Информативность стенда	Информативность сайта	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	100	100	100
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	100	100	100
МБУ культуры «Дом народного творчества»	100	100	100
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	100	100	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	100	100	100

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию для всех организаций представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы учреждений культуры по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	«ЧЗВ» **	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	+	+	+	+	+	100
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	+	+	+	+	+	100
МБУ культуры «Дом народного творчества»	+	+	+	+	+	100
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	+	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Часто задаваемые вопросы

***Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы учреждений культуры по критерию 1.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены стендом	Количество опрошенных	Удовлетворены сайтом	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	515	513	405	400	99,2
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	627	620	629	627	99,3
МБУ культуры «Дом народного творчества»	584	582	581	579	99,7
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	569	569	451	451	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	664	664	797	797	100

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и

более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы учреждений культуры по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУ культуры «Дом народного творчества»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	+	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия относительно своевременности предоставления услуг в учреждениях культуры рассчитывается по данным опроса получателей услуг. В учреждениях культуры показатель 2.2 не рассчитывается.

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы учреждений культуры по критерию 2.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены комфортностью	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	600	557	92,8
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	630	626	99,4
МБУ культуры «Дом народного творчества»	600	599	99,8
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	625	625	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	797	797	100

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы учреждений культуры по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	+	+	+	-	+	80
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	+	+	+	-	+	80
МБУ культуры «Дом народного творчества»	+	+	-	-	+	60
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	+	+	+	-	+	80
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	+	+	+	-	+	80

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы учреждений культуры по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	+	+	+	+	+	+	100
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	+	+	+	+	+	+	100
МБУ культуры «Дом народного творчества»	+	+	+	+	+	+	100
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	+	+	+	+	+	+	100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы учреждений культуры по критерию 3.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доступностью	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	8	8	100
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	236	221	93,6
МБУ культуры «Дом народного творчества»	35	32	91,4
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	92	90	97,8
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	14	14	100

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы учреждений культуры по критерию 4.1

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	600	599	99,8
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	630	628	99,7
МБУ культуры «Дом народного творчества»	600	599	99,8
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	629	629	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	797	797	100

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы учреждений культуры по критерию 4.2

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	600	599	99,8
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	630	628	99,7
МБУ культуры «Дом народного творчества»	600	600	100
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	629	629	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	797	797	100

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы учреждений культуры по критерию 4.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	420	418	99,5
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	630	629	99,8
МБУ культуры «Дом народного творчества»	583	583	100
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	562	562	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	797	797	100

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы учреждений культуры по критерию 5.1

Организация	Количество опрошенных	Готовы рекомендовать	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	599	599	100
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	630	629	99,8
МБУ культуры «Дом народного творчества»	600	600	100
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	629	629	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	797	797	100

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы учреждений культуры по критерию 5.2

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены орг. условиями	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	598	597	99,8
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	630	626	99,4
МБУ культуры «Дом народного творчества»	600	600	100
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	629	629	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	796	796	100

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы учреждений культуры по критерию 5.3

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены в целом условиями	Итоговый балл
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	600	600	100
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	630	629	99,8
МБУ культуры «Дом народного творчества»	600	600	100
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	629	629	100
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	797	797	100

Итоговые рейтинги

№ п.п.	Наименование учреждения культуры	Итоговый балл по НОК	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проведена независимая оценка																					
			Открытость и доступность информации об организации				Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг				Доступность услуг для инвалидов				Доброжелательность, вежливость работников учреждения				Удовлетворенность условиями оказания услуг					
			1	1.1	1.2	1.3	2	2.1	2.2*	2.3	3	3.1	3.2	3.3	4	4.1	4.2	4.3	5	5.1	5.2	5.3		
			100	30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50		
1	МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	98,2	99,7	30	30	39,7	97,8	30	40	27,8	94	24	40	30	99,7	39,9	39,9	19,9	100	30	20	50		
2	МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	98,2	99,7	30	30	39,7	99,8	30	40	29,8	92,1	24	40	28,1	99,7	39,9	39,9	20	99,8	29,9	19,9	49,9		
3	МБУ культуры «Дом народного творчества»	97	99,9	30	30	39,9	99,9	30	40	29,9	85,4	18	40	27,4	99,9	39,9	40	20	100	30	20	50		
4	МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	98,7	100	30	30	40	100	30	40	30	93,3	24	40	29,3	100	40	40	20	100	30	20	50		
5	МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	98,8	100	30	30	40	100	30	40	30	94	24	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50		

* - Данный показатель не рассчитывается в учреждениях культуры, поэтому организации по умолчанию получают максимальное количество баллов по показателю 2.2

Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 98,2

Ранжированный итоговый рейтинг

№ п.п.	Наименование учреждения культуры	Итоговый балл по НОК
1	МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	98,8
2	МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	98,7
3	МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Мурома»	98,2
4	МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	98,2
5	МБУ культуры «Дом народного творчества»	97

Ранжированный рейтинг по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

№ п.п.	Наименование учреждения культуры	Итоговый балл по критерию 1
1	МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	100
2	МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	100
3	МБУ культуры «Дом народного творчества»	99,9
4	МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Мурома»	99,7
5	МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	99,7

Ранжированный рейтинг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п.п.	Наименование учреждения культуры	Итоговый балл по критерию 2
1	МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	100
2	МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	100
3	МБУ культуры «Дом народного творчества»	99,9
4	МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	99,8
5	МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Мурома»	97,8

Ранжированный рейтинг по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

№ п.п.	Наименование учреждения культуры	Итоговый балл по критерию 3
1	МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	94
2	МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	94
3	МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	93,3
4	МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	92,1
5	МБУ культуры «Дом народного творчества»	85,4

Ранжированный рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения»

№ п.п.	Наименование учреждения культуры	Итоговый балл по критерию 4
1	МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	100
2	МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	100
3	МБУ культуры «Дом народного творчества»	99,9
4	МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	99,7
5	МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	99,7

Ранжированный рейтинг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п.п.	Наименование учреждения культуры	Итоговый балл по критерию 5
1	МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	100
2	МБУ культуры «Дом народного творчества»	100
3	МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	100
4	МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	100
5	МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	99,8

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры г. Муром предлагаются следующие рекомендации:

1) Поскольку по результатам опроса получателей услуг в учреждениях культуры по некоторым оцениваемым показателям есть доля неудовлетворенных респондентов, необходимо провести дополнительные мероприятия по выявлению причин неудовлетворенности по исследуемым критериям для последующего устранения и, как следствие, повышения качества условий оказания услуг в целом;

2) По результатам анализа информативности стендов не было выявлено недостатков у учреждений культуры.

3) По результатам предоставления данных, касающихся информативности официальных сайтов организаций не было выявлено недостатков.

4) По результатам предоставления данных, касающихся условий комфортности оказания услуг, у учреждений культуры не было выявлено недостатков.

5) По результатам предоставления данных, касающихся доступности услуг для инвалидов, также выявлены недостатки. Для повышения качества оказания услуг в целом необходимо выявить необходимость дооборудования учреждений в соответствии с выявленными недостатками и при наличии такой необходимости предпринять меры для устранения данных недостатков, а именно:

Учреждение	Недостатки по доступности среды для инвалидов
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	Отсутствие сменных кресел-колясок;
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	Отсутствие сменных кресел-колясок.
МБУ культуры «Дом народного творчества»	Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; Отсутствие сменных кресел-колясок.
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	Отсутствие сменных кресел-колясок.
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	Отсутствие сменных кресел-колясок;

6) По результатам осмотра официальных сайтов учреждений культуры не было выявлено недостатков в части наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

7) Помимо устранения выявленных недостатков, также предлагается отработать поступившие предложения по совершенствованию от получателей услуг, а именно:

Учреждение	Рекомендации получателей услуг
МБУ культуры «Дворец культуры им. 1100-летия г. Муром»	«Увеличить количество творческих студий для детей».
МБУ культуры «Дом культуры «Вербовский»	-
МБУ культуры «Дом народного творчества»	«Сделать больше рекламной информации».
МБУ культуры «Централизованная библиотечная система»	-
МАУ округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	-