



**АДМИНИСТРАЦИЯ МАНСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**21.11.2023**

**с. Шалинское**

**№ 833**

Об утверждении Порядка мониторинга потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями Манского района.

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь пунктом 1 статьи 35 Устава Манского района Красноярского края, администрация Манского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок мониторинга потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями Манского района (далее – Порядок) согласно приложению.

2. Постановление подлежит официальному опубликованию на сайте Манского района Красноярского края, в сети Интернет по адресу <http://manaadm.ru>

Глава района

М.Г. Лозовиков

Приложение  
к постановлению администрации  
Манского района  
от 21 ноября 2023 №833

Порядок  
мониторинга потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых  
(выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями Манского  
района (далее – Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет содержание и последовательность действий, при проведении мониторинга потребности физических лиц в муниципальных услугах (работах), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями (далее – мониторинг).

1.2. Мониторинг разработан в целях создания системного подхода для учета потребности, в предоставлении муниципальных услуг (работ), при формировании муниципальных заданий.

1.3. Мониторинг проводится ежегодно и является одним из этапов разработки проекта районного бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

1.4. Порядок не распространяется на муниципальные услуги, оказываемые администрацией Манского района, её структурными подразделениями, казенными муниципальными учреждениями в рамках Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.5. Мониторинг потребности осуществляется структурными подразделениями администрации Манского района, казенными муниципальными учреждениями осуществляющие функции и полномочия учредителя бюджетных учреждений (далее – Учредитель) в целях:

- обеспечения учета количества и видов муниципальных услуг (работ), обязательных для оказания физическим лицам;
- создания системы оценки и контроля деятельности участников бюджетного процесса, связанной с обеспечением своевременного оказания муниципальных услуг (работ);
- планирование оказания муниципальных услуг (работ), в необходимых объемах;
- формирования муниципальных заданий, для муниципальных бюджетных учреждений;
- определения приоритетных направлений, для сбалансированного и эффективного распределения финансовых ресурсов по услугам (работам);
- эффективного использования бюджетных средств и координации планов социально-экономического развития Манского района, исходя из интересов ее населения.

## 2. Порядок проведения мониторинга потребности, в предоставлении муниципальных услуг (работ)

2.1. Проведение мониторинга включает в себя оценку потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями Манского района (далее - оценка потребности) в натуральных и стоимостных показателях.

2.2. Оценке потребности, подлежат муниципальные услуги (работы), включенные в общероссийские базовые (отраслевые) перечни, государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, или из числа регионального перечня, государственных (муниципальных) услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями (далее – Перечни муниципальных услуг (работ)).

2.3. Оценка потребности осуществляется учредителем в следующем порядке:

- проводится анализ объемов муниципальных услуг (работ) (в натуральных показателях), оказываемых в отчетном финансовом году, и оценка объемов муниципальных услуг (работ), обязательных для оказания в текущем финансовом году и плановом периоде;

- проводится анализ правовых актов, регулирующих оказание муниципальных услуг (работ);

- в части муниципальных услуг (работ), предоставляемых населению, проводится изучение и осуществляется учет мнения населения района, по результатам анкетирования и других форм социологических опросов, с целью создания системы учета потребности, в предоставляемых муниципальных услугах (работ) муниципальными бюджетными учреждениями;

- осуществляется расчет (с учетом мнения населения района, по вопросам оказания муниципальных услуг (работ)), прогнозируемого объема муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями Манского района, в натуральном выражении, на очередной финансовый год и плановый период;

- определяется потребность в оказании муниципальных услуг (работ), на очередной финансовый год и плановый период, в стоимостном выражении.

2.4. Исходными данными для проведения оценки потребности, в предоставлении муниципальных услуг в натуральном и стоимостном выражении, являются:

2.4.1. Данные статистической, финансовой и оперативной отчетности, имеющиеся в наличии в муниципальных учреждениях, структурных подразделениях, в органах государственной статистики.

2.4.2. Прогнозные показатели для определения потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ), (должны определяться субъектами бюджетного планирования).

2.4.3. В качестве исходных данных для проведения оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ), в натуральном и стоимостном выражении рассматриваются:

2.4.3.1. данные (фактические и прогнозные) о численности контингента потенциальных получателей услуг (работ);

2.4.3.2. фактические данные об оплате услуг и структуре их стоимости;

2.4.3.3. прогнозы темпов роста (сокращения) отдельных элементов структуры стоимости услуг (работы);

2.4.3.4. утвержденные в установленном порядке нормативы (тарифы) стоимости единицы услуг (работ);

2.4.4. определение контингента потенциальных получателей услуг (работ), производится в соответствии с Перечнями муниципальных услуг (работ).

2.4.5. Натуральные показатели для оценки объема муниципальных услуг (работ), определяются в соответствии с Перечнями муниципальных услуг (работ).

2.5. Источниками получения данных, указанных в пункте 2.4, являются статистическая, ведомственная и оперативная отчетность, прогноз социально-экономического развития Манского района по отраслям, социологические опросы и анкетирование населения (потребителей), о качестве предоставляемых муниципальных услуг (работ).

2.6. Оценка потребности проводится Учредителями ежегодно, в соответствии с планом мероприятий проводимых в рамках мониторинга потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями Манского района, в натуральном и стоимостном выражении, приведенным в приложении № 1 к настоящему Порядку.

2.7. Учредители ежегодно направляют в финансовое управление администрации Манского района, на бумажном и электронном носителях, результаты оценки потребности по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и пояснительную записку, с подробными расчетами и обоснованиями к ним.

2.8. В пояснительной записке указываются:

- исходные данные, используемые для оценки потребности и объема оказываемых муниципальных услуг (работ) в текущем периоде, и источники исходных данных;

- расчет значений показателей потребности и объема, приведенных в отчете;

- описание методов планирования, используемых для прогнозной оценки потребности, источники данных для осуществления прогноза, перечень прогнозных факторов;

- анализ факторов, влияющих на динамику (изменение) потребности в муниципальных услугах (работах);

- обоснования метода планирования, используемого для прогнозной оценки.

2.9. Результаты мониторинга используются финансовым управлением администрации Манского района при формировании районного бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

2.10. В случае выявления финансовым управлением Администрации Манского района, обоснованного превышения совокупного объема стоимостной оценки потребности, над возможностями районного бюджета по финансированию муниципальных услуг (работ), могут быть приняты следующие меры:

- вносятся изменения в нормативные правовые акты Манского района, которые устанавливают необходимость оказания: муниципальной услуги (работы), объемы оказания муниципальной услуги (работы) и величина затрат на ее оказание (выполнение);

- предусмотрены меры по снижению издержек, связанных с оказанием муниципальных услуг (работ), финансовое обеспечение которых осуществляется за счет средств районного бюджета. Приоритетными при отборе муниципальных услуг (работ), к финансированию из районного бюджета (при недостаточности средств) являются муниципальные услуги (работы), отказ от оказания которых:

- может повлечь возникновение угрозы жизни и здоровью населения;
- затрагивает интересы наиболее многочисленных групп населения;
- может повлечь нарушение норм федерального законодательства и конституционных прав граждан;
- может нанести материальный ущерб муниципальной собственности и/или собственности граждан;
- может повлечь невозможные нематериальные (духовные, моральные) потери.

2.11. Результаты проведения мониторинга потребности, в предоставлении муниципальных услуг (работ), подлежат размещению на официальном сайте администрации Манского района, в сети Интернет по адресу <http://manaadm.ru>

### 3. Порядок изучения и учет мнения населения района по результатам анкетирования.

3.1. В целях проведения мониторинга сбор информации о качестве фактически оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) исполнителями осуществляется посредством анкетирования получателей об удовлетворенности качеством муниципальных услуг (работ).

3.2. Решение о проведении анкетирования принимается распоряжением или приказом учредителя, который:

- определяет подчиненное лицо, ответственное за организацию мероприятий по анкетированию получателей муниципальной услуги;
- организует проведение анкетирования и оповещает получателей муниципальной услуги о месте, дате и времени проведения анкетирования, вопросе (вопросах), выносимом (выносимых) на анкетирование;
- разрабатывает и утверждает форму анкет, обеспечивает их изготовление, распространение и сбор.

3.3. Анкетирование может проводиться:

- в помещениях муниципальных учреждениях, являющихся

исполнителями услуг (работ);

- на официальных сайтах в сети Интернет, исполнителей услуг (работ).

3.4. Анкетирование проводится по следующим критериям:

- категории получателей муниципальных услуг (работ);
- информационное обеспечение о муниципальных услугах (работах) получателей, при обращении за оказанием муниципальных услуг (работ), и в ходе получения муниципальных услуг (работ);

- наличие жалоб со стороны получателей, на качество муниципальных услуг (работ);

- удовлетворенность результатом муниципальной услуги (работы).

3.5. Анкетирование проводится среди:

- совершеннолетних граждан (учащийся, работник, другая категория);
- родители (законных представителей) несовершеннолетних граждан, за исключением (ребенка - инвалида, сироты и детей, оставшихся без попечения родителей);

- родители (законных представителей) несовершеннолетних граждан с ограниченными возможностями здоровья, и (или) ребенка – инвалида.

Участие в анкетировании является свободным и добровольным. В ходе анкетирования, никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений, или отказу от них.

Получатели муниципальных услуг (работ) участвуют в анкетировании, на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав получателей муниципальных услуг (работ) на участие в анкетировании, запрещаются.

3.6. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг (работ);

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (работ);

- удовлетворенность получателей отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги (работы).

3.7. При проведении анкетирования, должно быть выявлено мнение потребителей, не менее чем 50% от общего числа получателей муниципальных услуг (работ).

3.8. Оценка мониторинга на основе проведенного анкетирования, по каждой муниципальной услуге (работе) производится по следующим критериям:

Критерии оценки удовлетворенности потребности	Интерпретация оценки
--	----------------------

в муниципальных услугах (работах) опрошенных потребителей	
Более 70%	Услуги (работы) соответствуют потребности потребителей
50-70%	Услуги (работы) в целом соответствуют потребности потребителей
Менее 50%	Услуги (работы) не соответствуют потребности потребителей

3.9. После проведения анкетирования учредитель осуществляет подготовку, утверждает отчет о результатах проведенного анкетирования и направляет его в финансовое управление администрации Манского района в срок до 15 августа текущего года.

3.9. Форма Отчета о результатах проведенного анкетирования (приложение № 3 настоящего Порядка) носит рекомендательный характер, при необходимости может быть изменена, соблюдая обязательные разделы:

- сроки проведения анкетирования;
- общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании;
- процент от числа опрошенных, по каждой муниципальной услуге (работы) от общего количества потребителей, принимающих участие в анкетировании;
- оценку мониторинга в соответствии с критериями, определенными пунктом 3.8. Порядка;
- перспективы развития, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг (работ).

3.10. Результаты проведения анкетирования подлежат размещению на официальном сайте администрации Манского района, в сети Интернет по адресу <http://manaadm.ru>

#### 4. Порядок определения стоимостной оценки потребности в муниципальных услугах (работах)

4.1. Стоимостная оценка потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями, осуществляется Учредителем муниципальных бюджетных учреждений.

4.2. Для проведения оценки используются:

- прогнозы показателей объемов потребности в муниципальных услугах (работ), в натуральном выражении, получаемые в ходе мониторинга потребности в муниципальных услугах (работ);
- данные о натуральных объемах, фактически оказываемых муниципальных услуг (работ), за текущий финансовый год (по видам

муниципальных услуг (работ);

- фактические данные о бюджетных ассигнованиях, выделенных на финансирование муниципальных услуг (работ), и структуре затрат по оказанию соответствующих муниципальных услуг (работ);

- прогнозы темпов роста (сокращения) отдельных показателей структуры затрат, по оказанию муниципальных услуг (работ).

4.3. Фактические данные о бюджетных ассигнованиях, выделенных на финансирование муниципальных услуг (работ), и структуре затрат по оказанию соответствующих муниципальных услуг (работ), формируются на основе существующей бюджетной отчетности по отраслям, оказывающим соответствующие услуги (работы).

4.4. Прогнозные индексы определяются на очередной финансовый год и плановый период по отношению к показателям текущего года.

4.5. Оценка производится по каждой услуге (работе) по формуле:

$$C = H \times П, \quad (1)$$

где:

C - стоимостная оценка потребности в муниципальной услуге (работе);

H - норматив стоимости единицы муниципальных услуг (работ) на очередной финансовый год и плановый период;

П - прогнозируемый объем потребности в муниципальных услугах (работ), в натуральном выражении, на соответствующий период планирования. В свою очередь, норматив стоимости единицы муниципальной услуги (работы) на очередной финансовый год и плановый период определяется по формуле:

$$H = (ФСА \pm ИСУ) / Пф, \quad (2)$$

где:

ФСА - фактическая сумма бюджетных ассигнований, выделенных на финансирование муниципальной услуги (работы) в текущем финансовом году;

ИСУ - изменение стоимости муниципальной услуги (работы), определяемое отдельным расчетом, и обусловленное воздействием на стоимость муниципальной услуги (работы) факторов, подтвержденных прогнозом удорожания отдельных составляющих стоимости муниципальной услуги (работы), или изменения условий (стандартов) предоставления муниципальной услуги (работы);

Пф - фактический объем предоставления муниципальной услуги (работы) в текущем финансовом году.

4.6. Результаты оценки обобщаются в таблице по нижеприведенной форме:

Наименование муниципальной услуги (работы)	Стоимостная оценка потребности в муниципальных услугах (работ) по годам				
	Отчетный финансовый год (n*-1)	Текущий финансовый год (n*)	Очередной финансовый год (n*+1)	Плановый Период (n*+2)	Плановый Период (n*+3)
1	2	3	4	5	6



4.7. По итогам рассмотрения результатов оценки, могут быть установлены обязательные для выполнения задания по снижению затрат, по оказанию финансируемых из районного бюджета муниципальных услуг (работ), а также может быть внесено предложение, об уточнении объемов оказания муниципальных услуг (работ). В этом случае, производится уточнение результатов оценки, с учетом уточненных объемов оказания муниципальных услуг (работ), и заданий по снижению затрат и рассчитывают новый норматив стоимости единицы муниципальных услуг (работ).

Расчет осуществляется по следующей форме:

Перечень муниципальных услуг (работ)	Единица измерения муниципальных услуг (работ) (натуральная величина)	Объем муниципальных услуг (работ) в натуральном выражении	Стоимостная оценка потребности в муниципальных услугах (работ)	Задание по снижению затрат в стоимостном выражении	Норматив стоимости единицы муниципальной услуги (работ)
1	2	3	4	5	$6 = (\text{гр.4} - \text{гр.5}) / \text{гр.3}$

Уточненный норматив стоимости единицы муниципальной услуги (работ), предоставляется в финансовое управление администрации Манского района.

Приложение № 1  
к Порядку мониторинга  
потребности в муниципальных  
услугах (работ), оказываемых  
(выполняемых) муниципальными  
бюджетными учреждениями  
Манского района  
от 21 ноября 2023 №833

План  
мероприятий, проводимых в рамках мониторинга потребности в  
муниципальных услугах (работ), оказываемых (выполняемых)  
муниципальными бюджетными учреждениями Манского района

№	Мероприятия	Срок исполнения	Ответственные исполнители
1	Анализ объемов муниципальных услуг (работ) (в натуральных и стоимостных показателях), оказываемых в отчетном финансовом году, и оценка объемов муниципальных услуг (работ), обязательных для оказания в текущем финансовом году и плановом периоде	Ежегодно До 1 августа	Структурные подразделения администрации Манского района осуществляющие функции и полномочия учредителя бюджетных учреждений
2	Анализ нормативных правовых актов, регулирующих оказание муниципальных услуг (работ)	Ежегодно До 1 августа	Структурные подразделения администрации Манского района осуществляющие функции и полномочия учредителя бюджетных учреждений
3	Изучение и учет мнения населения района по результатам анкетирования и других форм социологических опросов, с целью оценки общественных интересов, по вопросам оказания муниципальных услуг (работ)	Ежегодно До 15 августа	Структурные подразделения администрации Манского района осуществляющие функции и полномочия учредителя бюджетных учреждений
4	Расчет (с учетом мнения населения района, по вопросам оказания муниципальных услуг (работ)), прогнозируемого объема муниципальных услуг (работ), оказываемых	Ежегодно До 15 августа	Структурные подразделения администрации Манского района

	муниципальными учреждениями Манского района, в натуральном выражении, на очередной финансовый год и плановый период		осуществляющие функции и полномочия учредителя бюджетных учреждений
5	Определяется потребность в оказании муниципальных услуг (работ), на очередной финансовый год и плановый период, в стоимостном выражении	Ежегодно До 15 августа	Структурные подразделения администрации Манского района осуществляющие функции и полномочия учредителя бюджетных учреждений
6	Представление результатов проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями Манского района, в финансовое управление администрации Манского района, на бумажном и электронном носителях	Ежегодно До 25 августа	Структурные подразделения администрации Манского района осуществляющие функции и полномочия учредителя бюджетных учреждений
7	Рассмотрение и согласование результатов мониторинга потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями Манского района с финансовым управлением администрации Манского района	Ежегодно До 1 сентября	Финансовое управление администрации Манского района

Приложение № 2  
к Порядку мониторинга  
потребности в муниципальных  
услугах (работ), оказываемых  
(выполняемых) муниципальными  
бюджетными учреждениями  
Манского района  
от 21 ноября 2023 №833

Результаты  
проведения оценки потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) муниципальными  
бюджетными учреждениями в сфере (образования, культуры, молодежной политики, физкультуры и спорта)

Наименование муниципальной услуги (работы)	Натуральный показатель оценки потребности	Единица оценки объема муниципальных услуг (работ)	Потребность и фактические объемы муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) в отчетном финансовом году (n*-1)				Потребность и фактические объемы муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) в текущем финансовом году (n*)				Оценка потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) на очередной финансовый год (n*+1)		Оценка потребности в муниципальных услугах(работах), оказываемых (выполняемых) в плановом периоде (n*+2)		Оценка потребности в муниципальных услугах(работах), оказываемых (выполняемых) в плановом периоде (n*+3)	
			факт		потребность		оценка факта		потребности		в стоимостном выражении (тыс. руб.)	в натуральном выражении	в стоимостном выражении (тыс. руб.)	в натуральном выражении	в стоимостном выражении (тыс. руб.)	в натуральном выражении
			в стоимостном выражении (тыс. руб.)	в натуральном выражении	в стоимостном выражении (тыс. руб.)	в натуральном выражении	в стоимостном выражении (тыс. руб.)	в натуральном выражении	в стоимостном выражении (тыс. руб.)	в натуральном выражении						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

Примечание:: n\* – текущий год  
Исполнитель: должность, ФИО, подпись, телефон

Приложение № 3  
к Порядку мониторинга  
потребности муниципальных  
услугах (работ), оказываемых  
(выполняемых) муниципальными  
бюджетными учреждениями  
Манского района  
от 21 ноября 2023 №833

Отчет

о результатах проведения анкетирования в бюджетных учреждениях, в сфере (культуры, образования, молодежной политики, и т.д.)

Мониторинг проводился с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в муниципальных бюджетных учреждениях (далее – учреждения), подведомственных (далее - Учредитель) в целях выявления степени удовлетворения потребности получателей, в муниципальных услугах (работах) в соответствии с Постановлением администрации Манского района от № «Об утверждении Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах (работах)».

Распоряжением (Приказом) Учредителя от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № утверждены анкеты потребителей каждой муниципальной услуги (работе) с аналогичным названием, а также формы отчетов оценки мониторинга в разрезе натуральных показателей:

- (наименование услуги);
- (наименование работы).

Информация о проведении данного исследования размещена «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. на официальном сайте Учредителя, средствах массовой информации.

Общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании - человек. Анкетирование проводилось (среди совершеннолетних граждан, родителей (законных представителей) несовершеннолетних граждан за исключением (ребенка - инвалида, сироты и детей, оставшихся без попечения родителей), родителей (законных представителей) несовершеннолетних граждан с ограниченными возможностями здоровья и (или) ребенка – инвалида) в учреждениях:

1. (Наименование учреждения) (указать количество анкет и процент от общего числа опрашиваемых);

2. (Наименование учреждения) (указать количество анкет и процент от общего числа опрашиваемых).

Оценка мониторинга

№ п/п	Наименование услуги (работы)	Показатель удовлетворения потребности в услугах (работах)	Оценка мониторинга	Показатель удовлетворенности качеством услуги (работы)	Оценка мониторинга
-------	------------------------------	---	--------------------	--	--------------------

1					
2					

### Выводы по проведенному исследованию.

#### 1. (Наименование услуги (работы)).

Количество опрошенных - чел. (процент от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге (работе), удовлетворена на (процент).

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги (работы) составляет (процент) полностью, частично.

На основании проведенного исследования, услуга (работа) соответствует (не соответствует) потребности населения.

### Заключение

Статистические данные свидетельствуют, что услуги и (или) работы учреждений (в соответствующей сфере) востребованы (не в полном объеме востребованы) населением. Результаты исследования определяют учреждения (в соответствующей сфере), как место приобретения полезных навыков и знаний (проведения досуга, место общения).

Анализ подтвердил качественное (не качественное) предоставление услуг и (или) работ, а также удовлетворенность (не удовлетворенность) населения в предлагаемых услугах и (или) работах.

Планируемые изменения, связанные с улучшением уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг (работ), должны быть направлены на:

- техническую модернизацию (ремонт учреждения, обеспечения специальным оборудованием, комфортности пребывания);
- репертуарную политику (увеличение концертов, мероприятие для детей аудитории, разнообразия периодического издания, книжных новинок, разнообразие кинорепертуара);
- кадровую политику (привлечение к работе молодых творческих людей, обеспечение недостающих специалистов);
- режим работы учреждений (координация расписания уроков, изменения графика работы библиотек);
- доступ к информации (обновление / создание сайтов учреждений, анонсирование мероприятий, публикация информации о репертуаре в интернете, социальных сетях).

Анализ выявил факторы, влияющие на процент удовлетворенности услугами и (или) работами (в соответствующей сфере), которые будут использованы в работе по улучшению деятельности учреждений.