

ОТЧЕТ
о проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах
посредством анкетирования в учреждениях, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства
Администрации города Норильска

Мониторинг проводился с 12 февраля по 11 марта 2021 года в муниципальных бюджетных учреждениях (далее – учреждения), подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска (далее – Управление) в соответствии с Постановлением Администрации города Норильска от 17.07.2014 № 420 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг».

Общее количество потребителей муниципальных услуг в области культуры и искусства, принявших участие в опросе, 816 человек. (min возраст – 15 лет, max возраст – 72 года) в следующих учреждениях:

1. МБУ ДО «Норильская детская школа искусств» (60 чел.);
2. МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (60 чел.);
3. МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» (60 чел.);
4. МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств» (60 чел.);
5. МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа» (61 чел.);
6. МБУ ДО «Норильская детская художественная школа» (60 чел.);
7. МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого» (100 чел.);
8. МБУК «КДЦ «Юбилейный» (100 чел.);
9. МБУК «Городской центр культуры (50 чел.);
10. МБУ «Кинокомплекс «Родина» (54 чел.);
11. МБУ «Централизованная библиотечная система» (101 чел.);
12. Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска» (50 чел.).

Анкетирование осуществлялось по следующим муниципальным услугам, реализуемым в учреждениях культуры и искусства города Норильска:

Таблица 1

№ п/п	УСЛУГИ:	кол-во человек	в % от общего числа опрошенных
1	Организация и проведение мероприятий	150	18,4
2	Показ кинофильмов	154	18,9
3	Библиотечное библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	101	12,4
4	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ	187	22,9
5	Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ	174	21,3
6	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	50	6,1
<i>ВСЕГО:</i>		816	100

ОЦЕНКА МОНИТОРИНГА:

Удовлетворенность потребителей качеством муниципальных услуг в области культуры и искусства осуществлялась посредством определения:

- удовлетворенности различными показателями деятельности учреждений (*режимом работы, стоимостью услуг, культурой обслуживания и т.д.*);
- информированности о работе учреждений, оказываемых услугах;
- оценки работы учреждений в целом;
- оценки изменения работы учреждений за последние 3 года;
- удовлетворенность качеством услуг в целом.

Таблица 2

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ различными показателями деятельности	ИНФОРМИРОВАННОСТЬ о работе учреждений	ОЦЕНКА РАБОТЫ учреждений	ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЯ работы учреждений за последние 3 года	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ качеством услуг	ОЦЕНКА МОНИТОРИНГА
1.	ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ	90,1%	86,7%	95,3%	57,5%	93,8%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 69,8%, скорее – 20,3)	информации достаточно	(отлично – 56,5; хорошо – 38,8) ср. оценка – 4,5 балла	(улучшилась – 57,5%)	(полностью – 78,6; частично – 15,2)	
2.	ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ	91,4%	86,9%	90,6%	78,7%	99,3%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 60,5%, скорее – 30,9%)	информации достаточно	(отлично – 53,3%, хорошо – 37,3%) ср. оценка – 4,42 балла	(улучшилась – 78,7%)	(полностью – 79,7% частично – 19,6%)	
3.	БИБЛИОТЕЧНОЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ	92,5%	82,8%	97,9%	72,7%	99%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 76,9%; частично – 15,6%)	информации достаточно	(отлично – 72,4%, хорошо – 25,5%) ср. оценка – 4,7 балла	(улучшилась – 72,7%)	(полностью – 88,8%, частично – 10,2%)	
4.	РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ	96,1%	93,5%	98,4%	51,9%	99,5%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 74,3%, скорее – 21,8%)	информации достаточно	(отлично – 63,2%, хорошо – 34,2%) ср. оценка – 4,61 балла	(улучшилось – 51,9%)	(полностью – 86,4%, частично – 13,1%)	
5.	РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ	96,8%	94,7%	98,8%	53,5%	98,3%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 70,1%, скорее – 26,7%)	информации достаточно	(отлично – 61,2%, хорошо – 37,6%) ср. оценка – 4,61 балла	(улучшилось – 53,5%)	(полностью – 89,0%, частично – 9,3%)	
6.	ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ	88,8%	70,0%	94%	48,0%	98%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 73,4%, скорее – 15,4%)	информации достаточно	(отлично – 58,0%, хорошо – 36,0%) ср. оценка – 4,55 балла	(улучшилось – 48,0%)	(полностью – 88,0%, частично – 10,0%)	

Анализ результатов анкетирования показал высокую степень удовлетворенности населения муниципальными услугами в учреждениях, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска.

Выводы по проведённому исследованию

1. «Организация и проведение мероприятий».

Количество опрошенных – 150 чел. (18,4% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 90,1%.

Удовлетворённость качеством предоставляемой услуги составляет 93,8%.

На основании проведённого исследования услуга соответствует потребности потребителей.

2. «Показ кинофильмов».

Количество опрошенных – 154 чел. (18,9% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 91,4%.

Удовлетворённость качеством предоставляемой услуги составляет 99,3%.

На основании проведённого исследования услуга соответствует потребности населения.

3. Услуга «Библиотечное библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Количество опрошенных – 101 чел. (12,4% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 92,5%.

Удовлетворённость качеством предоставляемой услуги составляет 99%.

На основании проведённого исследования услуга соответствует потребности населения.

4. Услуга «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств».

Количество опрошенных – 187 чел. (22,9% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 96,1%.

Удовлетворённость качеством предоставляемой услуги составляет 99,5% .

На основании проведённого исследования услуга соответствует потребности населения.

5. Услуга «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ».

Количество опрошенных – 174 чел. (21,3% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 96,8%.

Удовлетворённость качеством предоставляемой услуги составляет 98,3%.

На основании проведённого исследования услуга соответствует потребности населения.

6. Услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

Количество опрошенных – 50 чел. (6,1% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 88,8%.

Удовлетворённость качеством предоставляемой услуги составляет 98,0%.

На основании проведённого исследования услуга соответствует потребности населения.

Заключение

Статистические данные свидетельствуют, что услуги учреждений культуры и искусства муниципального образования город Норильск востребованы населением. Результаты исследования определяют учреждения культуры как основное место общения, проведения досуга, место приобретения полезных навыков и знаний.

Планируемые изменения, связанные с улучшением уровня удовлетворённости потребителей качеством муниципальных услуг, должны быть направлены на:

- организацию работы кафе-бара в ГЦК;
- замену кресел в ГЦК;
- увеличение количества концертных программ, выступлений;
- увеличение количества новых книг и периодических изданий (газет, журналов) в библиотеках;
- комфортность пребывания (ремонтные работы в учреждениях культуры).

Исследование отразило немаловажные факторы, влияющие на процент удовлетворённости услугами в сфере культуры, которые будут использованы в работе по улучшению деятельности учреждений культуры и искусства.