

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 1 февраля по 5 марта 2022 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, 864 человека. Анкетирование проводилось среди респондентов в возрасте от 16 лет и старше (min возраст – 16 лет, max возраст – 83 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» (60 чел.);
6. МБУ ДО «Норильская детская художественная школа» (61 чел.);
7. МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого» (101 чел.);
8. МБУК «КДЦ «Юбилейный» (100 чел.);
9. МБУК «Городской центр культуры (98 чел.);
10. МБУ «Кинокомплекс «Родина» (50 чел.);
11. МБУ «Централизованная библиотечная система» (100 чел.);
12. Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска» (54 чел.).

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

Таблица 1

| № П/П | УСЛУГИ: | кол-во человек | в % |
|----------|---|-------------------|-------|
| 1 | Показ концертов и концертных программ | 199 | 23,0 |
| 2 | Показ кинофильмов | 150 | 17,4 |
| 3 | Библиотечное библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки | 100 | 11,5 |
| 4 | Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ | 181 | 21,0 |
| 5 | Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ | 180 | 20,8 |
| 6 | Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций | 54 | 6,3 |
| ВСЕГО: | | 864 | 100,0 |

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;
- удовлетворенности 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. | ПОКАЗ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ | 92,4% (полностью – 69,6%; скорее – 22,8%) | 83,6% информации достаточно | 93,4% (отлично – 60,6; хорошо – 32,8) ср. оценка – 4,50 балла | 57,9% улучшилась | 99,0% (полностью – 80,6%; частично – 18,4%) | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| 2. | ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ | 89,8% полностью – 57,7% скорее – 32,1%) | 86,5% информации достаточно | 90,6% (отлично – 54,6%, хорошо – 36,0%) ср. оценка 4,42 балла | 72,7% улучшилась | 98,6% (полностью – 84,0% частично – 14,6%) | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| 3. | БИБЛИОТЕЧНОЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ | 92,1% полностью – 77,5% частично – 14,6%) | 89,0% информации достаточно | 100,0% (отлично – 81,0%, хорошо – 19,0%) ср. оценка – 4,80 балла | 74,7% улучшилась | 99,0% (полностью – 93,0%, частично – 6,0%) | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| 4. | РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ | 97,8% (полностью – 75,8%, скорее – 22,0%) | 94,9% информации достаточно | 97,8% (отлично – 71,3%, хорошо – 26,5%) ср. оценка – 4,72 балла | 59,3% улучшилась | 98,3% (полностью – 92,7%, частично – 5,6%) | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| 5. | РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ | 95,5% (полностью – 72,1%, скорее – 23,4%) | 89,4% информации достаточно | 94,4% (отлично – 51,7%, хорошо – 42,7%) ср. оценка – 4,48 балла | 54,2% улучшилась | 99,4% (полностью – 80,6%, частично – 18,8%) | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| 6. | ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ | 81,8% (полностью – 68,6%, скорее – 13,2%) | 74,0% информации достаточно | 94,4% (отлично – 62,9%, хорошо – 31,5%) ср. оценка – 4,57 балла | 64,8% улучшилась | 92,6% (полностью – 81,5%, частично – 11,1%) | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |

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

Таким образом, можно сделать вывод, что оказываемые услуги соответствуют потребностям населения.