

## 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 25 февраля по 18 марта 2019 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 – 878 человек. Анкетирование проводилось среди респондентов в возрасте от 18 лет и старше (min возраст – 18 лет, max возраст – 67 лет) в следующих учреждениях:

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

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	17,1
2	Показ кинофильмов	150	17,1
3	Библиотечное библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	100	11,4
4	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ	215	24,4
5	Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ	202	23,0
6	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	61	7,0
ВСЕГО:		878	100

## ОЦЕНКА МОНИТОРИНГА:

Изучение мнения населения уровня удовлетворенности качеством муниципальных услуг в области культуры и искусства осуществлялась посредством выявления у потребителей:

- 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	ПОКАЗАТЕЛЬ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТИ В УСЛУГАХ	ОЦЕНКА МОНИТОРИНГА	ПОКАЗАТЕЛЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ УСЛУГИ	ОЦЕНКА МОНИТОРИНГА
1.	ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ	93,1% (полностью – 68,1%, скорее – 25%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения	97,2% (полностью – 69,0%, частично – 28,2%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
2.	ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ	93,0% (полностью – 65,5%, скорее – 27,5%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения	97,3% (полностью – 82,2%, частично – 15,1%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
3.	БИБЛИОТЕЧНОЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ	97,1% (полностью – 87,3%, скорее – 9,8%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения	99% полностью – 87%, частично – 12%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
4.	РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ	94,7% (полностью - 73,6%, скорее – 21,1%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения	97,7% (полностью – 87%, частично – 10,7%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
5.	РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ	96% (полностью – 70,8%, скорее – 25,2%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения	96,5% (полностью – 82,1%, частично – 14,4%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения
6.	ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ	94% (полностью – 81%, скорее – 13%)	1,0 услуги соответствуют потребности населения	98,4% (полностью - 91,8%, частично – 6,6%)	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.

### Выводы по проведенному исследованию

#### 1. «Организация и проведение мероприятий».

Количество опрошенных – 150 чел. (17,1% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 93,1%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 97,2% полностью, 28,2% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

2. «Показ кинофильмов».

Количество опрошенных – 150 чел. (17,1% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 93,0%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 97,3% полностью, 15,1% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

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

Количество опрошенных – 100 чел. (11,4% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 97,1%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 99%.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

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

Количество опрошенных – 215 чел. (24,4% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 94,7%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 97,7% полностью, 10,7% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

5. Услуга «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ».

Количество опрошенных – 202 чел. (23,0% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 96,0%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 96,5% полностью, 14,4% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

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

Количество опрошенных – 61 чел. (7% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 94,0%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 98,4% полностью, 6,6% частично.

На основании проведенного 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.

Большой процент респондентов отметил достижение целей при посещении учреждений культуры и искусства, а также было отмечено, что за последние три года качество услуг, предоставляемых учреждениями культуры, улучшилось.

Анализ состояния культурного обслуживания и качества предлагаемых услуг подтвердил удовлетворенность населения предлагаемыми услугами.

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

- организацию работы кафе-бара в ГЦК;
- замену кресел в зрительном зале КДЦ им. Вл. Высоцкого;
- увеличение количества новых книг и периодических изданий (газет, журналов) в библиотеках;
- кадровую политику в школах дополнительного образования (обеспечение недостающих специалистов по классу гитары);
- режим работы в музее (продлить время работы);
- установку терминала в музее для оплаты услуг;
- комфортность пребывания (ремонтные работы в учреждениях культуры).

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

И. о. начальника управления



Л.Н. Семенова