

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 01.03.2018 по 19.03.2018 в муниципальных бюджетных учреждениях (далее – учреждения), подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска (далее – Управление) в целях выявления степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах 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».

Распоряжением Управления от 17.01.2018 № 01-10/2 утверждены анкеты потребителей каждой муниципальной услуги с аналогичным названием, а также формы отчетов оценки мониторинга в разрезе натуральных показателей:

- показ концертов и концертных программ;
- показ кинофильмов;
- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;
- реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств;
- реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ.

Информация о проведении данного исследования размещена 22.01.2018 на официальном сайте города Норильска www.norilsk-city.ru, средствах массовой информации.

Общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании – 1004 человека. Анкетирование проводилось среди совершеннолетних граждан (в возрасте от 18 лет до 67 лет) в учреждениях:

1. МБУ ДО «Норильская детская школа искусств» (100 анкет – 9,96 % от общего числа опрошенных);
2. МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (100 анкет – 9,96%);
3. МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» (100 анкет – 9,96%);
4. МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств» (100 анкет – 9,96%);
5. МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа» (100 анкет – 9,96%);
6. МБУ ДО «Норильская детская художественная школа» (100 анкет – 9,96%);
7. МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого» (100 анкет – 9,96%);
8. МБУК «КДЦ «Юбилейный» (100 анкет – 9,96%);
9. МБУК «Городской центр культуры» (50 анкет – 4,98%);
10. МБУ «Кинокомплекс «Родина» (54 анкеты – 5,38%);
11. МБУ «Централизованная библиотечная система» (100 анкет – 9,96%).

Оценка мониторинга

№ п/п	Наименование услуги	Показатель удовлетворения потребности в услугах	Оценка мониторинга	Показатель удовлетворенности качеством услуги	Оценка мониторинга
1.	Организация и проведение мероприятий	92,3%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	80,7% полностью, 16,6% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
2.	Показ кинофильмов	91,2%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	79,9% полностью, 15,6% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
3.	Библиотечное библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	94,5%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	98%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
4.	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств	94,8%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	94% полностью, 5% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
5.	Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ	93,9%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	89,3% полностью, 8,3% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения

Выводы по проведенному исследованию

1. «Организация и проведение мероприятий».

Количество опрошенных – 150 чел. (14,94% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 92,3%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 80,7% полностью, 16,6% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

2. «Показ кинофильмов».

Количество опрошенных – 154 чел. (15,34% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 91,2%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 79,9% полностью, 15,6% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

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

Количество опрошенных – 100 чел. (9,96% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 94,5%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 98%.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

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

Количество опрошенных – 300 чел. (29,88% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 94,8%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 94% полностью, 5,0% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

5. Услуга «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ».

Количество опрошенных – 300 чел. (29,88% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 93,9%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 89,3% полностью, 8,3% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

Заключение

Статистические данные свидетельствуют, что услуги учреждений культуры и искусства муниципального образования город Норильск, безусловно, востребованы населением. Результаты исследования явственно 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.

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:

- техническую модернизацию (ремонт учреждений, замена кресел в кинозалах, улучшение звука, размера экрана);
- репертуарную политику, комплектование (увеличение количества концертов гастрольных коллективов, разнообразия периодических изданий, справочных и научных специализированных изданий, книжных новинок, разнообразие кинорепертуара - российских, детских и молодежных фильмов, фильмов для семейной аудитории, фестивального кино, а также получившего кинопремии);

- ценовую политику (снижение цен в кафе-барах, снижение цен на билеты);
- кадровую политику (обеспечение недостающих специалистов по классу гитары, вежливость персонала);
- расширение услуг (организация кафе/бара, расширение ассортимента в кафе, разнообразие игровых комнат в детской библиотеке);
- расширение разнообразия форм работы (организация открытого доступа к библиотечным фондам);
- режим работы учреждений (работа библиотек в выходные дни, продлить время работы компьютерных классов в библиотеках);
- доступ к информации (анонсирование мероприятий на телевидении);
- комфортность пребывания (установка современных кресел в кинозалах и концертном зале ГЦК, обеспечение санитарно-гигиеническими средствами, установка системы вентиляции на этажах, осуществление капитального ремонта здания школы).

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