

## Анализ

### результатов проведения анкетирования среди населения Георгиевского городского округа Ставропольского края по изучению качества предоставляемых услуг в 2017 году

Оценка качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования проводилась на основании приказа управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края от 09 января 2018 года №1 «О проведении анкетирования среди населения округа по вопросам предоставляемых услуг в сфере культуры». Анкетирование по изучению качества предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования проводилось в период с 29 января по 12 февраля 2018 года.

Основной целью проведения данного анкетирования является предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры и дополнительного образования, а также повышения их качества деятельности.

Главными задачами исследованиями анкетирования являются выявление факторов, оказывающих позитивное и негативное влияние на качество услуг и мнения населения о качестве предоставляемых услуг в учреждениях культуры и дополнительного образования. Осуществить анализ выявленных сильных и слабых сторон деятельности учреждений отрасли культуры.

Анализ оценивания мнения получателей услуг определяет уровень: открытости и доступности информации об организации; комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения; доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья; удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников и качеством оказания услуг в организации.

Анкетирование проводилось путем заполнения бумажных бланков анкет и анкет, размещенных на официальных сайтах учреждений культуры и дополнительного образования, в котором приняло участие 2300 респондентов.

Возрастная категория участников анкетирования в возрасте от 18 до 35 лет составила 721 чел. (31,4%), от 36 до 45 лет – 800 чел. (34,8%), от 46 до 55 лет – 427 чел. (18,6%), старше 60 лет – 352 чел. (15,3%).

По гендерному составу 611 респондентов – мужчины, 1689 чел. – женщины.

Данные анкетирования показали, что из числа опрошенных высшее образование имеют 800 чел. (34,8%), среднее специальное – 474 чел. (20,6%), среднее – 716 чел. (31,2%).

Анализ анкетирования показал, что работающих респондентов – 1333 чел. (58%), пенсионеров – 350 чел. (15,2%), не работающих – 244 чел. (10,6%), студенты – 60 чел. (2,6%).

Анализ доступности и актуальности информации о деятельности организаций отрасли культуры показал, что 1197 чел. (52%) считают отлично, все устраивает, в целом все хорошо отметили 548 чел. (23,8%), удовлетворительно, незначительные недостатки отметили 522 респондента

(22,7%), плохо, много недостатков – 31 чел. (1,3%), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 2 чел. (0,087%).

На вопрос о комфортности пребывания в организации отлично, все устраивает – 1618 чел. (70,3%), в целом хорошо – 606 чел. (26,3%), удовлетворительно, незначительные недостатки – 74 чел. (3,2%), плохо много недостатков – 1 чел. (0,044%), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 1 чел. (0,044%).

О предоставлении дополнительных услуг и доступности их получения 1551 респондент (67,4%) ответили, что отлично, все устраивает, в целом все хорошо – 664 чел. (28,8%), удовлетворительно, незначительные недостатки – 74 чел. (3,2%), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 11 чел. (0,348%).

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организациями отрасли культуры (в том числе с помощью мобильных устройств): отлично, все устраивает – 1448 чел. (63%), в целом все хорошо – 654 чел. (28,4%), удовлетворительно, незначительные недостатки – 171 чел. (7,4%), плохо, много недостатков – 16 чел. (0,7%), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 11 чел. (0,5%).

Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла-коляски: да – 1546 чел. (67,2%), нет – 754 чел. (32,8%).

Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.): да – 1124 чел. (48,8%), нет – 1176 чел. (51,2%).

Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации: да – 1312 чел. (57%), нет – 988 чел. (43%).

Компетентность работы персонала с посетителями- инвалидами: да – 2142 чел. (93,1%), нет – 158 чел. (6,9%).

Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к организации и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне): да – 457 чел. (19,8%), нет – 1843 чел. (80,1%).

Соблюдение режима работы организациями отрасли культуры: отлично, все устраивает – 1742 чел. (75,7%), в целом все хорошо – 544 чел. (23,6%), удовлетворительно, незначительные нарушения – 14 чел. (0,6%).

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организациями: отлично, все устраивает – 1694 чел. (73,6%), в целом все хорошо – 584 чел. (25,4%), удовлетворительно, незначительные нарушения – 22 чел. (0,9%).

Доброжелательность и вежливость персонала организации: отлично, все устраивает – 1759 чел. (76,5%), в целом все хорошо – 524 чел. (22,7%), удовлетворительно, незначительные нарушения – 15 чел. (0,6%), плохо, много нарушений – 1 чел. (0,044%).

Компетентность персонала организации: отлично, все устраивает – 1802 чел. (78,3%), в целом все хорошо – 467 чел. (20,3%), удовлетворительно, незначительные нарушения – 31 чел. (1,3%).

Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией в целом: отлично, все устраивает – 1645 чел. (71,5%), в целом все хорошо – 625 чел. (27,2%), удовлетворительно, незначительные нарушения – 29 чел. (1,3%), неудовлетворительно – 1 чел. (0,044%).

Удовлетворительность материально-техническим обеспечением организаций: отлично, все устраивает – 1292 чел. (56,2%), в целом все хорошо – 708 чел. (30,8%), удовлетворительно, незначительные недостатки – 233 чел. (10,1%), плохо, много нарушений – 39 чел. (1,7%), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 28 чел. (1,2%).

Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организаций, размещенной на официальном сайте организаций в сети «Интернет»: отлично, все устраивает – 700 чел. (30,4%), в целом все хорошо – 343 чел. (15%), удовлетворительно, незначительные недостатки – 120 чел. (5,2%), плохо, много нарушений – 31 чел. (1,3%), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 26 чел. (1,2%).

Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов: отлично, все устраивает – 1344 чел. (58,4%), в целом все хорошо – 639 чел. (27,8%), удовлетворительно, незначительные недостатки – 156 чел. (6,8%), плохо, много нарушений – 11 чел. (0,5%).

Результаты анкетирования показали, что общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в организациях отрасли культуры по оценкам респондентов характеризуется выше среднего и в целом соответствует спросу населения.

Основными факторами, препятствующими эффективно и качественно решать задачи в своей деятельности, являются:


недостаточное финансирование учреждений культуры и дополнительного образования, отрицательно влияющее на качество услуг (осуществление капитального ремонта, наращивание материально-технической базы);

низкий уровень социального положения населения, ограничивающий его финансовые возможности на получение культурно-досуговых услуг;

уровень открытости и доступности информации на сайтах организаций культуры и дополнительного образования не полностью соответствуют требованиям законодательства;

обеспеченность доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Начальник управления культуры и туризма  
администрации Георгиевского городского округа  
Ставропольского края

 С.В. Умеренко

Ковалева Наталья Ивановна  
8(87951) 3-55-87