

## **Сравнительный анализ результатов проведения опроса среди населения Георгиевского городского округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2018 году**

Оценка условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования проводилась на основании приказа управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края от 09 января 2019 года №3 «О проведении опроса среди населения Георгиевского городского округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Опрос по изучению качества условий оказания услуг организациями культуры и дополнительного образования Георгиевского городского округа проводился в период с 25 февраля по 11 марта 2019 года.

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

Главными задачами исследования опроса являются выявление факторов, оказывающих позитивное и негативное влияние на качество условий оказания 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 пребывания в организации; доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья; удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников и качеством оказания услуг в организации.

Опрос проводился путем заполнения бумажных бланков опросных листов и интернет-опроса, размещенного на официальном сайте учреждений культуры и дополнительного образования, в котором приняло участие 2400 респондентов.

Возрастная категория участников опроса в возрасте от 18 до 35 лет составила – 371 чел. (15,4%) (2017г. - 721 чел. (31,4%)), от 36 до 45 лет – 1080 чел. (45%) (2017г. - 800 чел. (34,8%)), от 46 до 55 лет – 692 чел. (28,8%) (2017г. - 427 чел. (18,6%)), старше 60 лет – 257 чел. (10,7%) (2017г.- 352 чел. (15,3%)).

По гендерному составу 810 респондентов (2017 г. – 611чел.) – мужчины, 1590 чел. (2017 г. – 1689 чел.) – женщины.

Данные опроса показали, что из числа опрошенных высшее образование имеют 1115 чел. (46,5%) (2017 г. - 800 чел. (34,8%)), среднее

специальное – 768 чел. (32%) (2017г. - 474 чел. (20,6%)), среднее – 517 чел. (21,5%) (2017г. - 716 чел. (31,2%)).

Анализ опроса показал, что работающих респондентов – 1682 чел. (70%) (2017г. - 1333 чел. (58%)), пенсионеров – 402 чел. (16,7%) (2017г. - 350 чел. (15,2%)), не работающих – 167 чел. (6,95%) (2017г. - 244 чел. (10,6%)), студенты – 149 чел. (6,21%) (2017г. - 60 чел. (2,6%)).

Анализ доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационные стенды в помещении организации, официальный сайт организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») показал, что 1443 респондента (60,2%) (2017г. - 1197 чел. (52%)) считают отлично, все устраивает, в целом все хорошо отметили 727 (30,3%) чел. (2017 г. - 548 чел. (23,8%)), удовлетворительно, незначительные недостатки отметили 288 (12%) (2017 г. - 522 респондента (22,7%)), плохо, много недостатков – не отмечено (2017г. - 31 чел. (1,3%)), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 2 чел. (0,08%) (2017г. - 2 чел. (0,08%)).

На вопрос о комфортности пребывания в организации отлично, все устраивает – 1543 чел. (64,3%) (2017 г. - 1618 чел. (70,3%)), в целом хорошо – 807 (33,6%) (2017г. - 606 чел. (26,3%)), удовлетворительно, незначительные недостатки – 50 чел. (2,08%) (2017г.- 74 чел. (3,2%)), плохо много недостатков – не выявлено (2017г. - 1 чел. (0,044%)), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не отмечено (2017г. - 1 чел. (0,044%)).

О предоставлении дополнительных услуг и доступности их получения 1528 респондентов (63,7%) (2017г. - 1551 респондент (67,4%)) ответили, что отлично, все устраивает, в целом все хорошо – 853 чел. (35,5%) (2017г.- 664 чел. (28,8%)), удовлетворительно, незначительные недостатки – 19 чел. (0,04%) (2017г.- 74 чел. (3,2%)), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не выявлено (2017г. - 11 чел. (0,348%)).

Соблюдение режима работы организациями отрасли культуры: отлично, все устраивает – 1677 чел. (69,8%) (1742 чел. (75,7%)), в целом все хорошо – 711 чел. (29,6%) (2017 г. - 544 чел. (23,6%)), удовлетворительно, незначительные нарушения – 12 чел. (0,5%) (2017г. - 14 чел. (0,6%)).

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организациями: отлично, все устраивает - 1586 чел. (66,1%) (2017г. - 1694 чел. (73,6%)), в целом все хорошо – 800 чел. (33,4%) (2017 г. - 584 чел. (25,4%)), удовлетворительно, незначительные нарушения – 14 чел. (0,58%) (2017г. - 22 чел. (0,9%)).

Доброжелательность и вежливость персонала организации: отлично, все устраивает – 1661 чел. (69,2%) (2017г.-1759 чел. (76,5%)), в целом все хорошо – 712 (29,7%) (2017г.- 524 чел. (22,7%)), удовлетворительно, незначительные нарушения – 27 чел. (1,12%) (2017г. - 15 чел. (0,6%)), плохо, много нарушений – не отмечено (2017г. - 1 чел. (0,044%)).

Компетентность персонала организации: отлично, все устраивает – 1669 чел. (69,5%) (2017г. - 1802 чел. (78,3%)), в целом все хорошо – 712 чел.

(29,6%) (2017 г. - 467 чел. (20,3%)), удовлетворительно, незначительные нарушения – 19 чел. (0,79%) (2017г. - 31 чел. (1,3%)).

Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией в целом: отлично, все устраивает – 1554 чел. (64,7%) (2017г. - 1645 чел. (71,5 %)), в целом все хорошо – 827 чел. (34,4%) (2017г. - 625 чел. (27,2%)), удовлетворительно, незначительные нарушения – 19 чел. (0,79%) (29 чел. (1,3%)), неудовлетворительно – не установлено (2017г. - 1 чел. (0,044%)).

Удовлетворительность материально-техническим обеспечением организаций: отлично, все устраивает – 1251 чел. (52,1%) (2017г. - 1292 чел. (56,2%)), в целом все хорошо – 1063 чел. (44,3%) (2017г.-708 чел. (30,8%)), удовлетворительно, незначительные недостатки – 85 чел. (2017г. - 233 чел. (10,1%)), плохо, много нарушений – не установлено (2017г. - 39 чел. (1,7%)), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 1 чел. (0,04%) (2017 чел. - 28 чел. (1,2%)).

Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организаций: отлично, все устраивает – 1532 чел. (63,8%) (2017г.-700 чел. (30,4%)), в целом все хорошо – 851 чел. (35,4%) (2017г. - 343 чел. (15%)), удовлетворительно, незначительные недостатки – 16 чел. (0,67%) (2017г. - 120 чел. (5,2%)), плохо, много нарушений – 1 чел. (0,04%) (2017г.- 31 чел. (1,3%)), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не отмечено (2017г. - 26 чел. (1,2%)).

Обеспеченность организаций культуры условиями инклюзивного пространства, позволяющего лицам с ограниченными возможностями здоровья получать услуги наравне с другими: отлично, все устраивает – 1306 чел. (54,4%), в целом все хорошо – 707 респондентов (29,5%), удовлетворительно, незначительные нарушения – 341 чел. (14,2%), плохо, много нарушений - 16 чел. (0,67%), неудовлетворительно, совершенно не соблюдается – 30 чел. (1,25%).

Анализ оценки в целом результата посещения организации показал, что отлично оценивают 1550 чел. (64,6%), хорошо – 834 чел. (34,7%), удовлетворительно – 15 чел. (0,63%).

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.

Исполняющая обязанности начальника управления культуры и туризма администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края

 С.В.Умеренко

Ковалева Наталья Ивановна  
8(87951) 3-55-27