

## Анализ

### результатов проведения опроса среди населения Георгиевского городского округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

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 10 января 2022 года № 1 «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 17 января по 18 февраля 2022 г.

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 2775 респондентов.

По гендерному составу: мужчины – 992 чел.(35,7%), женщины – 1783 чел. (64,3%).

По социальному положению 1245 чел. (44,8%) работающих респондентов, 259 чел. (9,4%) – служащие, 302 чел. (10,8%) заняты домохозяйством, 98 чел. (3,5%) – индивидуальные предприниматели, 362 чел. (13,1%) являются обучающимися образовательных организаций, 509 чел. (18,4%) – пенсионеры.

По уровню образования социологическое исследование показало, что высшее образование имеют 1122 чел. (40,5%), среднее специальное – 1158 чел. (41,7%), среднее – 495 чел. (17,8%).

Анализ результатов ответа на вопрос: «При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации» да ответило 2243 (80,8%) респондента, нет – 532 чел. (19,2%).

Опрос показал, что 2420 чел. (87,2%) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, не удовлетворены – 355 чел. (12,8%).

На вопрос пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности 2038 чел. (73,5%) ответили положительно, 737 чел. (26,5%) – нет.

Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» выразили 2332 чел. (84,0%), 443 чел. (16,0%) отметили неудовлетворенность на поставленный вопрос.

На вопрос о своевременности предоставления услуги в организации да, услуга была предоставлена своевременно или ранее установленного срока – 2563 чел. (92,4%), услуга предоставлена с опозданием – 212 чел. (7,6%).

На вопрос об удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, при личном посещении организации) и прочие условия) 2317 чел. (83,5%) ответили да, 458 чел. (16,5%) – нет.

Из результатов опроса видно, что установленную группу инвалидности из общего числа респондентов имеют 498 чел. (17,9%).

Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации показала, что 83,3 % респондентов удовлетворены, 16,7 % - нет.

Анализ вопроса «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию» показал, что 2733 чел. (98,5%) полностью удовлетворены, 42 чел. (1,5%) – нет.

Результаты ответов об удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию показывают, что да удовлетворены - 2732 чел. (98,5%), не удовлетворены – 43 чел. (1,5%).

Дистракционными способами взаимодействия с организацией пользовались 1766 чел. (63,6%).

Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которой взаимодействовали в дистанционной форме составляет 96,4% (2676 чел.).

На вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» да ответило 2755 чел. (99,3%), нет – 0,7% (20 чел.).

Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) отметили 99,5 % (2760 чел.), нет – 15 чел., что составило 0,5%.

Удовлетворенностью в целом условиями оказания услуг в организации положительно отметили 99,6 % (2763 чел.), отрицательное мнение респондентов составило 0,4 % (12 чел.).

На вопрос об удовлетворенности получения дополнительных услуг и доступности их получения да отметили 2735 чел. (98,6%), нет – 40 чел. (1,4%).

Материально-техническим обеспечением организации удовлетворены 2653 чел. (95,6%), не удовлетворены – 115 чел. (4,4%).

Исходя из анализа опроса видно, что общее среднее значение составляет 90,4%, что говорит о достаточно высоком уровне качества условий оказания услуг. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимают критерии удовлетворенности условиями оказания услуг в организации (99,5%) и доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (98,5%). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (83,3%).

Начальник управления  
культуры и туризма администрации  
Георгиевского городского округа  
Ставропольского края



С.В.Умеренко