

## Анализ

### результатов проведения опроса среди населения Георгиевского городского округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2020 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 13 января 2021 года № 4 «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 15 по 28 февраля 2021 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 2550 респондентов.

По гендерному составу: мужчины – 1018 чел., женщины – 1532 чел.

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 1376 чел. считают отлично, все устраивает; в целом все хорошо отметили – 868 чел.; удовлетворительно, незначительные недостатки отметили – 305 чел.; плохо, много недостатков – 1 чел.; неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не отмечено.

Анализ вопроса об обеспечении в организации условий инклюзивного пространства, позволяющего лицам с ограниченными возможностями здоровья получать услуги наравне с другими показал, что «отлично, все устраивает» считают 980 респондентов; «в целом все хорошо» отметили 1066 чел.; «удовлетворительно, незначительные нарушения» - 500 чел.; «плохо, много нарушений» - 3 чел.; «неудовлетворительно, совершенно не соблюдается» 1 респондент.

Доброжелательность и вежливость персонала организации: отлично, все устраивает –1816 респондентов; в целом все хорошо – 678 чел.; удовлетворительно, незначительные нарушения –56 чел.; плохо, много нарушений – не выявлено; неудовлетворительно, много нарушений – не отмечено респондентами опроса.

Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией в целом: отлично, все устраивает –1612 чел.; в целом все хорошо – 881 чел.; удовлетворительно, незначительные нарушения – 57 чел., неудовлетворительно – не установлено.

На вопрос о комфортности пребывания в организации отлично, все устраивает – 1777 чел., в целом хорошо –760 чел., удовлетворительно, незначительные недостатки – 13 чел., плохо много недостатков – не выявлено, неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не отмечено.

О предоставлении дополнительных услуг и доступности их получения 1586 респондента ответили, что отлично, все устраивает; в целом все хорошо – 947 чел.; удовлетворительно, незначительные недостатки – 17 чел., неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не выявлено.

Соблюдение режима работы организациями отрасли культуры: отлично, все устраивает – 1611 чел., в целом все хорошо –936 чел., удовлетворительно, незначительные нарушения – 3 чел.

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организациями: отлично, все устраивает – 1602 чел., в целом все хорошо – 912 чел., удовлетворительно, незначительные нарушения –36 чел.

Компетентность персонала организации: отлично, все устраивает – 1699 чел.; в целом все хорошо – 847 чел., удовлетворительно, незначительные нарушения –4чел.

Удовлетворительность материально-техническим обеспечением организаций: отлично, все устраивает – 1391 чел. ; в целом все хорошо –1074 чел.; удовлетворительно, незначительные недостатки – 82 чел.; плохо, много нарушений – 2 чел., неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 1 чел.

Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организаций: отлично, все устраивает – 1571 чел., в целом все хорошо – 924 чел., удовлетворительно, незначительные недостатки –55 чел.; плохо, много нарушений – не установлено, неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не отмечено.

Анализ оценки в целом результата посещения организации показал, что «отлично» оценивают – 1634 чел., «хорошо» –841 чел., «удовлетворительно»

– 5 чел., «результаты ниже ожидаемых» - не отмечено респондентами, «затрудняюсь ответить» - 70 чел.

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) 3-55-27