

## 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 2023 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 21 по 28 февраля 2023 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 2839 респондентов, что на 64 человека больше по сравнению с 2022 годом.

По гендерному составу: мужчины – 778 чел.(27,4%) на 214 человек меньше по сравнению с предыдущим периодом, женщины – 2061 чел. (72,6%), на 278 чел. больше, чем в 2022 г.

По социальному положению 1389 чел. (49,0%) работающих респондентов, 186 чел. (6,6%) – служащие, 278 чел. (9,7%) заняты домохозяйством, 62 чел. (2,2%) – индивидуальные предприниматели, 316 чел. (11,1%) являются обучающимися образовательных организаций, 608 чел. (21,4%) – пенсионеры.

По уровню образования социологическое исследование показало, что высшее образование имеют 1210 чел. (42,6%), среднее специальное – 1159 чел. (40,8%), среднее – 470 чел. (16,6%).

Анализ результатов вопроса: «При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации» показал, что на ответ да указали 2435 (85,8%) респондентов, нет – 532 чел. (14,2%), что на 128 чел. ниже показателя прошлого года.

Опрос показал, что 2740 чел. (96,5%) удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, не удовлетворены – 99 чел. (3,5%).

На вопрос пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности 2021 чел. (71,2%) ответили положительно, 818 чел. (28,8%) – нет.

Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» выразили 2437 чел. (85,8%), 402 чел. (14,2%) отметили неудовлетворенность на поставленный вопрос.

На вопрос о своевременности предоставления услуги в организации да, услуга была предоставлена своевременно или ранее установленного срока – 2830 чел. (99,7%), услуга предоставлена с опозданием – 9 чел. (0,3%).

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) 2312 чел. (81,5%) ответили да, 527 чел. (18,5%) – нет.

Из результатов опроса видно, что установленную группу инвалидности из общего числа респондентов имеют 402 чел. (14,2%).

Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации показала, что 84,8 % респондентов удовлетворены, 15,2 % - 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 2829 чел. (99,6%) полностью удовлетворены, 10 чел. (0,4%) – нет.

Результаты ответов об удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное

оказание услуги при обращении в организацию показывают, что да удовлетворены - 2830 чел. (99,7%), не удовлетворены – 9 чел. (0,3%).

Дистанционными способами взаимодействия с организацией пользовались 2254 чел. (79,4%), не пользовались 585 чел. (20,6%).

Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которой взаимодействовали в дистанционной форме составляет 99,4% (2823 чел.), 16 респондентов (0,6%) остались не довольны.

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 2833 чел. (99,8%), нет – 0,6% (6 чел.).

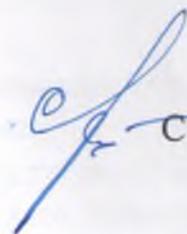
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) отметили 88,4 % (2510 чел.), нет – 329 чел., что составило 11,6%.

Удовлетворенностью в целом условиями оказания услуг в организации положительно отметили 99,5 % (2826 чел.), отрицательное мнение респондентов составило 0,5 % (13 чел.).

На вопрос об удовлетворенности получения дополнительных услуг и доступности их получения да отметили 2826 чел. (99,5%), нет – 13 чел. (0,5%).

Материально-техническим обеспечением организации удовлетворены 2452 чел. (86,4%), не удовлетворены – 387 чел. (13,6%).

Начальник управления  
культуры и туризма администрации  
Георгиевского городского округа  
Ставропольского края

 С.В.Умеренко

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