

Сравнительный анализ результатов проведения опроса среди населения Георгиевского городского округа Ставропольского края, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2019 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 28 декабря 2019 года № 130 «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 13 по 22 января 2020 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 2450 респондентов (2018 г. – 2 400 чел.).

Возрастная категория участников опроса в возрасте от 18 до 35 лет составила – 469 чел. (19,2%) (2018г. - 371 чел. (15,4%) 2017г. - 721 чел. (31,4%)), от 36 до 45 лет – 1021 чел. (41,7%) (2018г. 1080 чел. (45%), 2017г. - 800 чел. (34,8%)), от 46 до 55 лет – (2018г. - 692 чел. (28,8%) 2017г. - 427 чел. (18,6%)), старше 60 лет – 257 чел. (10,7%) (2017г.- 352 чел. (15,3%)).

По гендерному составу: мужчины – 849 чел. (2018 г. - 810 респондентов, 2017 г. – 611чел.), женщины – 1601 чел. (2018 г. - 1590 чел., 2017 г. – 1689 чел.).

Данные опроса показали, что из числа опрошенных высшее образование имеют 1281 чел. (52,3%) (2018г. - 1115 чел. (46,5%), 2017 г. - 800 чел. (34,8%)), среднее специальное – 603 чел. (24,6%) (2018 г. - 768 чел. (32%), 2017г. - 474 чел. (20,6%)), среднее – 566 чел. (23,1%) (2018 г. - 517 чел. (21,5%), 2017г. - 716 чел. (31,2%)).

Анализ опроса показал, что работающих респондентов – 1704 чел. (69,5%) (2018 г. - 1682 чел. (70%), 2017г. - 1333 чел. (58%)), пенсионеров – 369 чел. (15,1%) (2018 г. - 402 чел. (16,7%), 2017г. - 350 чел. (15,2%)), не работающих – 259 чел. (10,6%) (2018 г. - 167 чел. (6,95%), 2017г. - 244 чел. (10,6%)), студенты – 118 чел. (4,82%) (2018 г. - 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 1285 чел. (52,4%) (2018г. - 1443 респондента (60,2%), 2017г. - 1197 чел. (52%)) считают отлично, все устраивает; в целом все хорошо отметили – 796 чел. (32,5%) (2018 г. - 727 (30,3%) чел., 2017 г. - 548 чел. (23,8%)); удовлетворительно, незначительные недостатки отметили – 2081 чел. (84,9%) (2018 г. - (12%) (2017 г. - 522 респондента (22,7%)); плохо, много недостатков – не отмечено (2018 г. – 0 чел., 2017г. - 31 чел. (1,3%)); неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не отмечено (2018г. - 2 чел. (0,08%), 2017г. - 2 чел. (0,08%)).

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 1179 респондентов (48,1%) (2018 г. - 1306 чел. (54,4%)); «в целом все хорошо» отметили 1065 чел. (43,5%) (2018 г. - 707 респондентов (29,5%)); «удовлетворительно, незначительные нарушения» - 169 чел. (6,89%) (2018 г. - 341 чел. (14,2%)); «плохо, много нарушений» - 37 чел. (1,51%) (2018 г. - 16 чел. (0,67%)); «неудовлетворительно, совершенно не соблюдается» не отмечено респондентами (2018 г. - 30 чел. (1,25%)).

Доброжелательность и вежливость персонала организации: отлично, все устраивает – 1653 респондента (67,5%) (2018г. - 1661 чел. (69,2%), 2017г. - 1759 чел. (76,5%)); в целом все хорошо – 681 чел. (27,8%) (2018 г. - 712 (29,7%), 2017г. - 524 чел. (22,7%)); удовлетворительно, незначительные нарушения – 115 чел. (4,69%) (2018 г. - 27 чел. (1,12%), 2017г. - 15 чел. (0,6%)); плохо, много нарушений – 1 чел. (0,04%) (2018 г. – 0 чел., 2017г. - 1 чел. (0,044%)).

Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией в целом: отлично, все устраивает – 1571 чел. (64,1%) (2018г. - 1554 чел. (64,7%), 2017г. - 1645 чел. (71,5 %)); в целом все хорошо – 771 чел. (31,5%) (2018 г. - 827 чел. (34,4%), 2017г. - 625 чел. (27,2%)); удовлетворительно, незначительные нарушения – 108 чел. (4,41%) (2018 г. - 19 чел. (0,79%), 2017 г. - 29 чел.

(1,3%)), неудовлетворительно – не установлено (2018 г.- 0 чел., 2017г. - 1 чел. (0,044%).

На вопрос о комфортности пребывания в организации отлично, все устраивает – 1665 чел. (68,0%), 2018 г. - 1543 чел. (64,3%), 2017 г. - 1618 чел. (70,3%), в целом хорошо – 769 чел. (31,4%) (2018г. - 807 (33,6%), 2017г. - 606 чел. (26,3%)), удовлетворительно, незначительные недостатки – 16 чел. (0,65%) (2018 г. - 50 чел. (2,08%), 2017г.- 74 чел. (3,2%)), плохо много недостатков – не выявлено (2018г. – 0 чел., 2017г. - 1 чел. (0,044%)), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не отмечено (2018 г.- 0 чел., 2017г. - 1 чел. (0,044%)).

О предоставлении дополнительных услуг и доступности их получения 1522 респондента (62,1%) (2018 г. - 1528 респондентов (63,7%), 2017г. - 1551 респондент (67,4%)) ответили, что отлично, все устраивает; в целом все хорошо – 895 чел. (36,5%) (2018 г. - 853 чел. (35,5%), 2017г.- 664 чел. (28,8%)); удовлетворительно, незначительные недостатки – 33 чел. (1,34%) (2018 г. - 19 чел. (0,04%), 2017г.- 74 чел. (3,2%)), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не выявлено (2018г.- 0 чел., 2017г. - 11 чел. (0,348%)).

Соблюдение режима работы организациями отрасли культуры: отлично, все устраивает – 1589 чел. (64,8%) (2018 г. - 1677 чел. (69,8%), 2017 г.- 1742 чел. (75,7%)), в целом все хорошо – 845 чел. (34,5%) (2018 г. - 711 чел. (29,6%), 2017 г. - 544 чел. (23,6%)), удовлетворительно, незначительные нарушения – 16 чел. (0,65%) (2018 г. - 12 чел. (0,5%), 2017г. - 14 чел. (0,6%)).

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организациями: отлично, все устраивает – 1531 чел. (62,5%) (2018 г. - 1586 чел. (66,1%), 2017г. - 1694 чел. (73,6%)), в целом все хорошо – 869 чел. (35,5%) (2018 г. - 800 чел. (33,4%), 2017 г. - 584 чел. (25,4%)), удовлетворительно, незначительные нарушения – 50 чел. (2,04%) (2018 г. - 14 чел. (0,58%), 2017г. - 22 чел. (0,9%)).

Компетентность персонала организации: отлично, все устраивает – 1532 чел. (62,5%) (2018 г. - 1669 чел. (69,5%), 2017г. - 1802 чел. (78,3%)); в целом все хорошо – 907 чел. (37,0%) (2018 г. - 712 чел. (29,6%), 2017 г. - 467 чел. (20,3%)), удовлетворительно, незначительные нарушения – 11 чел. (0,45%) (2018 г. - 19 чел. (0,79%), 2017г. - 31 чел. (1,3%)).

Удовлетворительность материально-техническим обеспечением организаций: отлично, все устраивает – 1294 чел. (52,8%) (2018 г. - 1251 чел. (52,1%), 2017г. - 1292 чел. (56,2%)); в целом все хорошо – 1035 чел. (42,2%) (2018 г. - 1063 чел. (44,3%), 2017г.-708 чел. (30,8%)); удовлетворительно, незначительные недостатки – 114 чел. (4,53%) (2018 г. - 85 чел., 2017г. - 233 чел. (10,1%)); плохо, много нарушений – 4 чел. (0,16%) (2018г. – 0 чел., 2017г. - 39 чел. (1,7%)), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 3 чел. (0,12%) (2018 г. - 1 чел. (0,04%), 2017 чел. - 28 чел. (1,2%)).

Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организаций: отлично, все устраивает – 1499 чел. (61,2%) (2018 г. - 1532 чел. (63,8%), 2017г. - 700 чел. (30,4%)), в целом все хорошо – 887 чел.

(36,2%) (2018 г. - 851 чел. (35,4%), 2017г. - 343 чел. (15%)), удовлетворительно, незначительные недостатки –63 чел. (2,57%) (2018 г. - 16 чел. (0,67%), 2017г. - 120 чел. (5,2%); плохо, много нарушений – 1 чел. (0,04%) (2018 г. - 1 чел. (0,04%), 2017г.- 31 чел. (1,3%)), неудовлетворительно, совершенно не устраивает – не отмечено (2018 г. – 0 чел., 2017г. - 26 чел. (1,2%).

Анализ оценки в целом результата посещения организации показал, что «отлично» оценивают – 1486 чел. (60,6%) (2018 г. - 1550 чел. (64,6%), «хорошо» –875 чел. (35,7%) (2018 г. - 834 чел. (34,7%), «удовлетворительно» – 18 чел. (0,73%) (2018 г. - 15 чел. (0,63%), «результаты ниже ожидаемых» - 2 респондента (0,08%) (2018 г. – 0 чел.), «затрудняюсь ответить» - 69 чел. (2,82%).

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