

ОТЧЕТ

о проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах посредством анкетирования в учреждениях, подведомственных отделу культуры Администрации Большеулуйского района

Мониторинг проводился с 01 по 28 февраля 2024 года в муниципальных учреждениях культуры (далее – учреждения), в соответствии с постановлением Администрации Большеулуйского района от 07.05.2019 № 113-п «Об утверждении Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг».

Общее количество потребителей муниципальных услуг (работ) в области культуры, принявших участие в опросе - 830 человек. Анкетирование проводилось среди респондентов в возрасте от 18 до 62 лет в следующих учреждениях:

1. МБУК «Большеулуйский РДК»
2. МБУК «Большеулуйская ЦКС»
3. МБУК «Большеулуйская ЦБС»
4. МБУ ДО «Большеулуйская ДШИ»

Анкетирование осуществлялось по следующим муниципальным услугам, реализуемым в учреждениях культуры Большеулуйского района:

№ п/п	Наименование муниципальной услуги (работы)	Кол-во респондентов	В % от общего числа опрошенных респондентов
1.	Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	265	32 %
2.	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	264	32 %
3.	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	75	9 %
4.	Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек	75	9 %
5.	Библиографическая обработка документов и создание	75	9 %

	каталогов		
6.	Реализация дополнительной предпрофессиональной программы	38	5 %
7.	Реализация дополнительной общеразвивающей программы	38	5%
ВСЕГО:		830	100 %

ОЦЕНКА МОНИТОРИНГА:

Изучение мнения населения уровня удовлетворенности качеством муниципальных услуг (работ) в области культуры, осуществляясь посредством выявления у потребителей:

- удовлетворённости различными показателями деятельности учреждений (режимом работы, стоимостью услуг, культурой обслуживания и т.д.);
- информированности о работе учреждений, оказываемых услуг (работ);
- оценка учреждения в целом;
- оценка изменения работы учреждений за последние три года;
- удовлетворенность качеством услуг в целом.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги (работы)	Показатель удовлетворения потребности в услугах	Оценка мониторинга	Показатель удовлетворенности качеством услуги	Оценка мониторинга
1	Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	92,4	1,0 услуга соответствует потребности потребителей	88,2	1,0 услуга соответствует потребности потребителей
2	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	96,0	1,0 услуга соответствует потребности потребителей	89,0	1,0 услуга соответствует потребности потребителей
3	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	94,2	1,0 услуга соответствует потребности потребителей	91,4	1,0 услуга соответствует потребности потребителей
4	Формирование, учет, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек	95,0	1,0 услуга соответствует потребности потребителей	89,2	1,0 услуга соответствует потребности потребителей
5	Библиографическая обработка документов и создание каталогов	95,6	1,0 услуга соответствует потребности	90,2	1,0 услуга соответствует потребности

			потребителей		потребителей
6	Реализация дополнительной предпрофессиональной программы	98,5	1,0 услуга соответствует потребности потребителей	92,4	1,0 услуга соответствует потребности потребителей
7	Реализация дополнительной общеразвивающей программы	98,5	1,0 услуга соответствует потребности потребителей	90,2	1,0 услуга соответствует потребности потребителей

Выводы по проведению исследования:

- 1. «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**
 Количество опрошенных - 265 человек.
 32 % от общего числа опрошенных.
 Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 92,4 %.
 Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 88,2 % полностью, 12 % частично.
 На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.
- 2. «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**
 Количество опрошенных - 264 человека.
 32 % от общего числа опрошенных.
 Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 96,0 %.
 Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 89,0 % полностью, 11 % частично.
 На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.
- 3. «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**
 Количество опрошенных - 75 человек.
 9 % от общего числа опрошенных.
 Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 94,2 %.
 Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 91,4% полностью, 9 % частично.
 На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.
- 4. «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек»**
 Количество опрошенных – 75 человек.
 9 % от общего числа опрошенных.

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 95,0 %.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 89,2 % полностью, 11 % частично.

На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.

5. «Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

Количество опрошенных - 75 человек.

8,6 % от общего числа опрошенных.

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 95,6 %.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 90,2 % полностью, 10 % частично.

На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.

6. «Реализация дополнительной предпрофессиональной программы»

Количество опрошенных - 38 человек.

5 % от общего числа опрошенных.

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 98,5 %.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 92,4 % полностью, 8 % частично.

На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.

7. «Реализация дополнительной общеразвивающей программы»

Количество опрошенных - 38 человек.

5 % от общего числа опрошенных.

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 98,5 %.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 90,2 % полностью, 10 % частично.

На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Большинство опрошенных отмечают, что наиболее востребованными событиями в МБУК «Большеулуйский РДК» являются культурно – массовые мероприятия, а также кинопоказы на различную тематику.

Респонденты отмечают достойный уровень предоставления услуг МБУК «Большеулуйская ЦБС». Следует, отметить, что в анкетирование были вовлечены также пользователи электронных услуг библиотеки, кто пользуется ими удалённо. Также отмечают высокий уровень компетентности работников библиотеки при работе с читателями. Многих радует, что отделы библиотеки находятся в одном здании, что очень удобно при совместных посещениях родителей и детей.

Большой процент респондентов отметил, что открытость и доступность информации в МБУК «Большеулуйская ЦКС» улучшилась, также отмечают, что наполняемость сайта и страниц в соц.сетях возросла. Отмечают размещение актуальной, востребованной информации на стендах в учреждениях.

Большинство респондентов, которым задавались вопросы о качестве предоставляемых услуг МБУ ДО «Большеулуйская ДШИ», отмечают высокий уровень, а также компетентность и доброжелательность работников учреждения.

Таким образом, результаты проведенного анкетирования позволяют сделать вывод, что востребованность населением Большеулуйского района услуг, предоставляемых учреждениями культуры, сохранилась и в 2023 году.

Планируемые изменения, связанные с улучшением уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг (работ), должны быть направлены на:

- увеличение количества новых книг и периодических изданий (газет, журналов) в библиотеках;
- создание модельной библиотеки на базе МБУК «Большеулуйская ЦБС»;
- проведение кадровой политики в учреждениях культуры Большеулуйского района (прохождение курсов повышения квалификации, переподготовка специалистов отрасли, привлечение специалистов – хореографа, хормейстера);
- улучшение комфортности пребывания учреждений культуры (проведение ремонтных работ);
- укрепление материально технической базы МБУК «Большеулуйский РДК» путём вступления в реализацию проекта «Фонд кино».

Начальник отдела культуры

Администрации Большеулуйского района



Е. А. Барабанова