

Отчет

о проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах посредством анкетирования в учреждениях, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска

Мониторинг проводился с 15.02.2016 по 01.03.2016 в муниципальных бюджетных учреждениях (далее – учреждения), подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска (далее – Управление) в целях выявления степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах в соответствии с Постановлением Администрации города Норильска от 17.07.2014 № 420 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг».

Распоряжением Управления от 13.01.2016 № 300-2 утверждены анкеты потребителей каждой муниципальной услуги с аналогичным названием, а также формы отчетов оценки мониторинга в разрезе натуральных показателей:

- организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, осуществляемого муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования;
- организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставляемого муниципальными учреждениями;
- организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставление кинопоказа муниципальными учреждениями;
- организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставление услуг клубной деятельности муниципальными учреждениями;
- организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставляемого музеями и галереями;
- организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставляемого библиотечными учреждениями;
- сохранение, использование и популяризация объектов культурного наследия, музейная деятельность;
- библиотечное обслуживание населения, комплектование библиотечных фондов библиотек;
- организация предоставления дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности;
- создание условий для участия творческих коллективов в международных, всероссийских, краевых и региональных фестивалях и конкурсах.

Информация о проведении данного исследования размещена 15.01.2016 на официальном сайте города Норильска www.norilsk-city.ru, средствах массовой информации.

Общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании – 1310 человек. Анкетирование проводилось среди совершеннолетних граждан в учреждениях:

1. МБУ ДО «Норильская детская школа искусств» (100 анкет – 7,6 % от общего числа опрошенных);
2. МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (50 анкет – 3,8%);
3. МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» (50 анкет – 3,8%);
4. МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств» (100 анкет – 3,8%);
5. МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа» (60 анкет – 4,5%);
6. МБУ ДО «Норильская детская художественная школа» (100 анкет – 7,6%);
7. МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого» (150 анкет – 11,5%);
8. МБУК «КДЦ «Юбилейный» (150 анкет – 11,5%);
9. МБУК «Городской центр культуры» (150 анкет – 11,5%);
10. МБУ «Кинокомплекс «Родина» (50 анкет – 3,8%);
11. МБУ «Централизованная библиотечная система» (200 анкет – 15,3%);
12. МБУ «Музей истории освоения и развития НПП» (100 анкет – 7,6%);
13. МБУ «Норильская художественная галерея» (100 анкет – 7,6%).

Оценка мониторинга

№ п/п	Наименование услуги	Показатель удовлетворения потребности в услугах	Оценка мониторинга	Показатель удовлетворенности качеством услуги	Оценка мониторинга
1.	Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, осуществляемого муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования детей	89,6%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	85% полностью, 14% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
2.	Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставляемого муниципальными учреждениями	89,5 %	1,0 услуги соответствуют потребности населения	88,6% полностью, 9,4% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
3.	Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставление кинопоказа	86%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	76% полностью, 22% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения

	муниципальными учреждениями				
4.	Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставление услуг клубной деятельности муниципальными учреждениями	89,9%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	84,6% полностью, 10,7% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
5.	Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставляемого музеями и галереями	92,7%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	84,5% полностью, 13,4% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
6.	Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставляемого библиотечными учреждениями	91,72%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	92% полностью, 8% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
7.	Сохранение, использование и популяризация объектов культурного наследия, музейная деятельность	91,4%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	88% полностью, 11% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
8.	Библиотечное обслуживание населения, комплектование библиотечных фондов библиотек	94,75%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	100%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
9.	Организация предоставления дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности	94,2%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	94,5% полностью, 4,2% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
10.	Создание условий для участия творческих коллективов в международных, всероссийских, краевых и региональных фестивалях и конкурсах	84,6 %	1,0 услуги соответствуют потребности населения	90 %	1,0 услуги соответствуют потребности населения

Выводы по проведенному исследованию

1. «Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, осуществляемого муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования детей».

Количество опрошенных – 100 чел. (7,6% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 89,6%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 85% полностью, 14% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

2. «Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставляемого муниципальными учреждениями».

Количество опрошенных – 150 чел. (11,5% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 89,5%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 88,6% полностью, 9,4% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

3. «Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставление кинопоказа муниципальными учреждениями».

Количество опрошенных – 150 чел. (11,5% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 86%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 76% полностью, 22% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

4. «Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставление услуг клубной деятельности муниципальными учреждениями».

Количество опрошенных – 150 чел. (11,5% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 89,9%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 84,6% полностью, 10,7% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

5. «Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставляемого музеями и галереями».

Количество опрошенных – 100 чел. (7,6% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 92,7%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 84,5% полностью, 13,4% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

6. «Организация культурного досуга на территории муниципального образования город Норильск, предоставляемого библиотечными учреждениями».

Количество опрошенных – 100 чел. (7,6% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных услугами библиотек удовлетворена на 91,7%.

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

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

7. «Сохранение, использование и популяризация объектов культурного наследия, музейная деятельность».

Количество опрошенных – 100 чел. (7,6% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 91,4%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 88% полностью, 11% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

8. Услуга «Библиотечное обслуживание населения, комплектование библиотечных фондов библиотек».

Количество опрошенных – 100 чел. (7,6% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 94,6%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 100%.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

9. Услуга «Организация предоставления дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности».

Количество опрошенных – 100 чел. (7,6% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 89,6%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 85% полностью, 14% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

10. Услуга «Создание условий для участия творческих коллективов в международных, всероссийских, краевых и региональных фестивалях и конкурсах».

Количество опрошенных – 50 чел. (3,8% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 84,6%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 90%.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

Заключение

Статистические данные свидетельствуют, что услуги учреждений культуры и искусства муниципального образования город Норильск, безусловно, востребованы населением. Результаты исследования явственно определяют учреждения культуры как основное место общения, проведения досуга, место приобретения полезных навыков и знаний.

Большой процент респондентов отметил достижение целей при посещении учреждений культуры и искусства.

Анализ состояния культурного обслуживания и качества предлагаемых услуг подтвердил удовлетворенность населения предлагаемыми услугами.

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

- техническую модернизацию (ремонт учреждений, замена кресел в кинозалах, установка формата IMAX 3D, улучшение звука, размера экрана,

- комфортности пребывания, обеспечение специальным оборудованием, увеличение репетиционных площадей для творческих коллективов);
- репертуарную политику (увеличение количества гастрольных концертов, спектаклей, в том числе для детей, развлекательных мероприятий, фильмов в формате 3D и российских фильмов, показов мультфильмов в выходные дни, мероприятий для детской аудитории, разнообразия периодических изданий, научных специализированных изданий, книжных новинок, обновление экспозиций в музее и галерее, разнообразие кинорепертуара);
 - ценовую политику (проведение акций (скидок) на посещение киносеансов, снижение цен в кафе-барах, финансирование поездок коллективов на конкурсы за счет бюджетных средств, снижение цен на билеты);
 - кадровую политику (привлечение к работе молодых творческих людей, обеспечение недостающих специалистов по классу баян, аккордеон, гитара);
 - расширение услуг (организация кафе/бара, расширение ассортимента в кафе, увеличение количества выступлений творческих коллективов, установка в школе дополнительных терминалов по оплате за обучение, демонстрация интересных выставок в различных учреждениях, увеличение количества тематических выставок, проведение автобусных экскурсий в Талнах, Дудинку, организация детской комнаты, открытие магазина (продажа картин, сувениров), организация Wi-Fi-зоны);
 - расширение разнообразия форм работы (мероприятия в музее и галерее для молодых матерей и детей дошкольного возраста, демонстрация научных фильмов, игры по истории древней цивилизации, организация кружков для пенсионеров (рисование, вязание и пр.), установка интерактивных музейных макетов для детской аудитории);
 - режим работы учреждений (координация расписания уроков в школах допобразования с Управлением общего и дошкольного образования, организация круглосуточной работы кинотеатров, изменение графика работы библиотек);
 - доступ к информации (обновление/создание сайтов учреждений, анонсирование мероприятий, публикация информации о репертуаре в интернете, социальных сетях, на телевидении, размещение наружной рекламы (афиш, баннеров), проведение рекламных акций в соцсетях).

Исследование отразило немаловажные факторы, влияющие на процент удовлетворенности услугами в сфере культуры, которые будут использованы в работе по улучшению деятельности учреждений культуры и искусства.

Начальник Управления



И.Н. Субочева