

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 1 февраля по 5 марта 2023 года в муниципальных бюджетных учреждениях (далее – учреждения), подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска (далее – Управление) 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».

Общее количество потребителей муниципальных услуг в области культуры и искусства, принявших участие в опросе, 973 человека. Анкетирование проводилось среди респондентов в возрасте от 13 лет и старше (min возраст – 13 лет, max возраст – 87 лет) в следующих учреждениях:

1. МБУ ДО «Норильская детская школа искусств» (60 чел.);
2. МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (60 чел.);
3. МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» (96 чел.);
4. МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств» (60 чел.);
5. МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа» (60 чел.);
6. МБУ ДО «Норильская детская художественная школа» (60 чел.);
7. МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого» (99 чел.);
8. МБУК «КДЦ «Юбилейный» (100 чел.);
9. МБУК «Городской центр культуры (178 чел.);
10. МБУ «Кинокомплекс «Родина» (50 чел.);
11. МБУ «Централизованная библиотечная система» (100 чел.);
12. Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска» (50 чел.).

Анкетирование осуществлялось по следующим муниципальным услугам, реализуемым в учреждениях культуры и искусства города Норильска:

Таблица 1

№ П/П	УСЛУГИ:	кол-во человек	в % от общего числа опрошенных
1	Организация и проведение мероприятий	277	28,5
2	Показ кинофильмов	150	15,3
3	Библиотечное библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	100	10,3
4	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ	220	22,6
5	Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ	176	18,1
6	Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций	50	5,2
ВСЕГО:		973	100,0

ОЦЕНКА МОНИТОРИНГА:

Удовлетворенность потребителей качеством муниципальных услуг в области культуры и искусства осуществлялась посредством определения:

- удовлетворенности различными показателями деятельности учреждений (режимом работы, стоимостью услуг, культурой обслуживания и т.д.);
- информированности о работе учреждений, оказываемых услугах;
- оценки работы учреждений в целом;
- оценки изменения работы учреждений за последние 3 года;
- удовлетворенности качеством услуг в целом.

Таблица 2

№ П/П	НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ различными показателями деятельности	ИНФОРМИРОВАННОСТЬ о работе учреждений	ОЦЕНКА РАБОТЫ учреждений	ОЦЕНКА ИЗМЕНЕНИЯ работы учреждений за последние 3 года	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ качеством услуг	ОЦЕНКА МОНИТОРИНГА
1.	ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ	91,7%	81,5%	93,9%	65,2%	96%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 76,4%; скорее – 15,3%)	информации достаточно	(отлично – 60,9% хорошо – 33%) Ср. оценка – 4,56 балла	улучшилась	(полностью – 84,4%; частично – 11,6%)	
2.	ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ	89,5%	87,3%	93,9%	76,7%	98,7%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 57,7% скорее – 31,8%)	информации достаточно	(отлично – 54,1% хорошо – 39,8%) Ср. оценка – 4,47 балла	улучшилась	(полностью – 88,7% частично – 10%)	
3.	БИБЛИОТЕЧНОЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ	98,3%	84,7%	99,0%	81,6%	99,0%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 81,3% скорее – 17,0%)	информации достаточно	(отлично – 78,0% хорошо – 21,0%) Ср. оценка – 4,77 балла	улучшилась	(полностью – 92,9% частично – 6,1%)	
4.	РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ	97,9%	95,4%	97,7%	58,6%	96,4%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 79,2% скорее – 18,7%)	информации достаточно	(отлично – 62,7% хорошо – 35,0%) Ср. оценка – 4,62 балла	улучшилась	(полностью – 83,7% частично – 12,7%)	
5.	РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ	93,4%	93,2%	95,4%	49,5%	97,2%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 71,9% скорее – 21,5%)	информации достаточно	(отлично – 63,0% хорошо – 32,4%) Ср. оценка – 4,62 балла	улучшилась	(полностью – 84,1% частично – 13,1%)	
6.	ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ	88,4%	80,0%	100%	44,7%	97,9%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
		(полностью – 77,8% скорее – 10,6%)	информации достаточно	(отлично – 72,0% хорошо – 28,0%) Ср. оценка – 4,72 балла	улучшилась	(полностью – 89,6% частично – 8,3%)	

Анализ результатов анкетирования показал высокую степень удовлетворенности населения муниципальными услугами в учреждениях, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска.

Таким образом, можно сделать вывод, что оказываемые услуги соответствуют потребностям населения.

Начальник Управления по делам культуры и
искусства Администрации города Норильска

И.А. Давыдова

*Управление общественных связей,
массовых коммуникаций и развития туризма
Администрации города Норильска,
43-70-22*1037*

*Настенко Светлана Геннадьевна,
43-72-45*2832*