

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 6 февраля по 7 марта 2025 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, 972 человека. Анкетирование проводилось среди респондентов в возрасте от 12 лет и старше (min возраст – 12 лет, max возраст – 78 лет) в следующих учреждениях:

1. МБУ ДО «Норильская детская школа искусств» (83 чел.);
2. МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (60 чел.);
3. МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» (61 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» (62 чел.);
7. МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого» (100 чел.);
8. МБУК «КДЦ «Юбилейный» (100 чел.);
9. МБУК «Городской центр культуры (139 чел.);
10. МБУ «Кинокомплекс «Родина» (98 чел.);
11. МБУ «Централизованная библиотечная система» (99 чел.);
12. Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска» (50 чел.).

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

Таблица 1

| № П/П | УСЛУГИ: | КОЛ-ВО человек | в % |
|----------|---|-------------------|-------|
| 1 | Показ концертов и концертных программ | 239 | 24,5 |
| 2 | Показ кинофильмов | 198 | 20,4 |
| 3 | Библиотечное библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки | 99 | 10,2 |
| 4 | Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ | 191 | 19,7 |
| 5 | Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ | 195 | 20,1 |
| 6 | Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций | 50 | 5,1 |
| ВСЕГО: | | 972 | 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. | ПОКАЗ КОНЦЕРТОВ И КОНЦЕРТНЫХ ПРОГРАММ | 93,4% | 78,6% | 98,7% | 70,6% | 98,7% | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| | | (полностью – 76,3%; скорее – 17,1%) | информации достаточно | (отлично – 66,2% хорошо – 32,5%) ср. оценка – 4,65 балла | улучшилась | (полностью – 86,5%; частично – 12,2%) | |
| 2. | ПОКАЗ КИНОФИЛЬМОВ | 90,4% | 85,4% | 91,9% | 66,2% | 99,0% | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| | | (полностью – 59,2% скорее – 31,2%) | информации достаточно | (отлично – 58,6%, хорошо – 33,3%) ср. оценка 4,5 балла | улучшилась | (полностью – 83,8% частично – 15,2%) | |
| 3. | БИБЛИОТЕЧНОЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ | 84,5% | 84,8% | 99,0% | 74,7% | 95,0% | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| | | (полностью – 65,8% скорее – 18,7%) | информации достаточно | (отлично – 71,7%, хорошо – 27,3%) ср. оценка – 4,7 балла | улучшилась | (полностью – 87,9%, частично – 7,1%) | |
| 4. | РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ | 96,5% | 95,2% | 96,8% | 62,9% | 94,8% | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| | | (полностью – 77,2%, скорее – 19,3%) | информации достаточно | (отлично – 73,2%, хорошо – 23,6%) Ср. оценка – 4,73 балла | улучшилась | (полностью – 89,6%, частично – 5,2%) | |
| 5. | РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ | 95,6% | 97,4% | 99% | 59,6% | 95,4% | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| | | (полностью – 77,4%, скорее – 18,2%) | информации достаточно | (отлично – 72,7%, хорошо – 26,3%) Ср. оценка – 4,73 балла | улучшилась | (полностью – 90,2%, частично – 5,2%) | |
| 6. | ПУБЛИЧНЫЙ ПОКАЗ МУЗЕЙНЫХ ПРЕДМЕТОВ, МУЗЕЙНЫХ КОЛЛЕКЦИЙ | 93,2% | 96,0% | 94,0% | 50,0% | 94,0% | 1,0 услуги соответствуют потребности населения |
| | | (полностью – 87,6%, скорее – 5,6%) | информации достаточно | (отлично – 72%, хорошо – 22%) Ср. оценка – 4,84 балла | улучшилась | (полностью – 92%, частично – 2%) | |

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.