

## 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 20.02.2017 по 10.03.2017 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 25.01.2017 № 300-4 утверждены анкеты потребителей каждой муниципальной услуги с аналогичным названием, а также формы отчетов оценки мониторинга в разрезе натуральных показателей:

- показ концертов и концертных программ;
- показ кинофильмов;
- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;
- реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств;
- реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ.

Информация о проведении данного исследования размещена 25.01.2017 на официальном сайте города Норильска [www.norilsk-city.ru](http://www.norilsk-city.ru), средствах массовой информации.

Общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании – 930 человек. Анкетирование проводилось среди совершеннолетних граждан (в возрасте от 18 лет до 71 года) в учреждениях:

1. МБУ ДО «Норильская детская школа искусств» (130 анкет – 13,9 % от общего числа опрошенных);
2. МБУ ДО «Оганерская детская школа искусств» (100 анкет – 10,8%);
3. МБУ ДО «Талнахская детская школа искусств» (100 анкет – 10,8%);
4. МБУ ДО «Кайерканская детская школа искусств» (100 анкет – 10,8%);
5. МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа» (100 анкет – 10,8%);
6. МБУ ДО «Норильская детская художественная школа» (100 анкет – 10,8%);
7. МБУК «КДЦ им. В. Высоцкого» (50 анкет – 5,4%);
8. МБУК «КДЦ «Юбилейный» (50 анкет – 5,4%);
9. МБУК «Городской центр культуры» (50 анкет – 5,4%);
10. МБУ «Кинокомплекс «Родина» (50 анкет – 5,4%);
11. МБУ «Централизованная библиотечная система» (100 анкет – 10,8%).

## Оценка мониторинга

№ п/п	Наименование услуги	Показатель удовлетворения потребности в услугах	Оценка мониторинга	Показатель удовлетворенности качеством услуги	Оценка мониторинга
1.	Показ концертов и концертных программ	88,6%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	70% полностью, 30% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
2.	Показ кинофильмов	90,1%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	88% полностью, 12% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
3.	Библиотечное библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	90%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	95%	1,0 услуги соответствуют потребности населения
4.	Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств	95,6%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	87,7% полностью, 9,2% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения
5.	Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ	96,4%	1,0 услуги соответствуют потребности населения	89,9% полностью, 7,4% частично	1,0 услуги соответствуют потребности населения

### Выводы по проведенному исследованию

#### 1. «Показ концертов и концертных программ».

Количество опрошенных – 50 чел. (5,4% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 88,6%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 70% полностью, 30% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

#### 2. «Показ кинофильмов».

Количество опрошенных – 150 чел. (16,1% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 90,1%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 88% полностью, 12% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

#### 3. Услуга «Библиотечное библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

Количество опрошенных – 100 чел. (10,8% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 90%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 95%.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

4. Услуга «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств».

Количество опрошенных – 293 чел. (31,5% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 95,6%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 87,7% полностью, 9,2% частично.

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности населения.

5. Услуга «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ».

Количество опрошенных – 337чел. (36,2% от общего числа опрошенных).

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 96,4%.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 89,9% полностью, 7,4% частично.

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, улучшение звука, размера экрана, комфортности пребывания, обеспечение специальным оборудованием);
- репертуарную политику, комплектование (увеличение количества концертов танцевальных коллективов, российских и молодежных фильмов, мероприятий для детской аудитории, разнообразия периодических изданий, справочных и научных специализированных изданий, книжных новинок, пополнение фонда учебной литературы, разнообразие кинорепертуара);
- ценовую политику (снижение цен в кафе-барах, снижение цен на билеты);
- кадровую политику (привлечение к работе молодых творческих людей, обеспечение недостающих специалистов по классу гитары, увеличение количества специалистов с профильным образованием в библиотеках);

- расширение услуг (организация кафе/бара, расширение ассортимента в кафе, увеличение количества выступлений творческих коллективов, демонстрация выставок в различных учреждениях, организация детской комнаты, возможность раннего бронирования билетов, возможность скачивать контент на свои носители (например, аудиокниги));
- расширение разнообразия форм работы (увеличение количества концертов танцевальных коллективов, организовать зоны отдыха в библиотеке, установив теннисный стол);
- режим работы учреждений (координация расписания уроков в школах дообразования с Управлением общего и дошкольного образования);
- 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.