

**Отчет о результатах специального опроса  
по оценке качества муниципальных услуг, предоставляемых  
подведомственными управлением культуры и молодежной политики Администрации  
города Салехарда муниципальными учреждениями**

В соответствии с Постановлением Администрации муниципального образования город Салехард от 26 сентября 2012 года № 472 «Об утверждении Порядка проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг муниципального образования город Салехард», на основании приказа управления культуры и молодежной политики от 13 октября 2017 года, № 109 в период с 16 октября 2017 года по 03 ноября 2017 года проведен специальный опрос об удовлетворенности качеством муниципальных услуг, оказываемых учреждениями, подведомственными управлению культуры и молодежной политики Администрации города Салехарда

Опрос проводился в форме анкетирования среди посетителей учреждений культуры, участников клубных формирований, работающих в учреждениях культуры и молодежной политики, заявителей на оказание муниципальной услуги, родителей (законных представителей) учащихся МАОУ ДО «ДШИ им. Е.В. Образцовой».

**В муниципальном автономном учреждении культуры «Центр культуры и спорта «Геолог» и его филиале «Культурно-досуговый центр «Наследие»** в период с 23 октября по 02 ноября состоялось анкетирование среди потребителей муниципальных услуг с целью определения удовлетворённости населения о качестве предоставления муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества: любительские объединения и клубы по интересам».

Анкетирование проводилось в учреждении путем заполнения бланков анкеты. В общей сложности было опрошено 331 человек, в том числе 26 человек в филиале «Наследие», среди которых 214 % женщин и 117 % мужчин. Возрастная категория: количество опрошенных в возрасте 18-30 лет – 87 человек (26%); 31-45 – 122 человек (37%); 46-55 – 70 человек (21%); старше 55 – 52 человека (16%).

На вопрос «Как часто Вы посещаете данное учреждение?» респонденты ответили следующее:

Наименование показателя	Кол-во положительных ответов (Наследие)	Кол-во положительных ответов (Геолог)	Общий итог	
			Кол-во	%
Один раз в неделю	6	59	65	20
Несколько раз в неделю	11	200	211	64
Один раз в месяц	6	28	34	10
Посетил впервые	3	16	19	5.5
Иное	0	2	2	0.5
<b>ИТОГО</b>	<b>26</b>	<b>305</b>	<b>331</b>	<b>100</b>

На вопрос «Удовлетворены ли Вы режимом работы учреждения?»

Наименование показателя	Кол-во положительных ответов (Наследие)	Кол-во положительных ответов (Геолог)	Общий итог	
			Кол-во	%
да	26	293	319	96
нет	0	12	12	4
<b>ИТОГО</b>	<b>26</b>	<b>305</b>	<b>331</b>	<b>100</b>

На вопрос «Имеете ли Вы установленную группу инвалидности или являетесь родителем ребенка-инвалида?» респонденты ответили следующее:

Наименование показателя	Кол-во положительных ответов (Наследие)	Кол-во положительных ответов (Геолог)	Общий итог	
			Кол-во	%
да	4	31	35	11
нет	22	274	296	89
<b>ИТОГО</b>	<b>26</b>	<b>305</b>	<b>331</b>	<b>100</b>

В четвертом вопросе респонденты (35 человек), положительно ответившие на предыдущий вопрос, должны были оценить доступность услуг для людей с ОВЗ. В итоге:

	Полностью удовлетворен	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо
Оснащение специальными устройствами для доступа людей с ОВЗ (оборудование входных зон: кнопки вызова, пандусы, приспособленные перила, доступность санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	2/14 16 46%	2/7 9 26%	0/10 10 28%	0/0 0
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	4/12 16 46%	2/7 9 26%	0/7 7 20%	0/3 3 8%
Компетентность работы персонала с посетителями-людьми с ОВЗ	0/13 13 37%	1/12 13 37%	2/6 8 23%	1/0 1 3%
Размещенная информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа людей с ОВЗ к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	0/12 12 34%	1/17 18 52%	2/2 4 11%	1/0 1 3%
Степень адаптации зданий для обеспечения беспрепятственного доступа для людей с ОВЗ	0/11 11 31%	3/7 10 28%	1/13 14 40%	0
<b>ИТОГО:</b>	<b>68/39%</b>	<b>59/34%</b>	<b>43/25%</b>	<b>5/2%</b>

Проведением анкетирования организаторы предполагали выяснить уровень удовлетворенности в мере:

В какой мере Вы удовлетворены:	Полностью удовлетворен	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо
Информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)	15/138 153 46%	11/124 135 41%	0/43 43 13%	0 0%
Оформление помещения	19/118 137 41,5%	5/138 143 43,5%	47 14,4%	0/2 2 0,6%
Чистотой в помещениях учреждения	22/123 145 44%	3/160 163 49%	23 7%	0 0%
Удобством мест общего пользования посетителей	16/116 132 40%	9/141 150 45%	0/46 46 14%	0/3 3 1%
Культурой обслуживания в данном учреждении	23/146 169 51%	2/137 139 42%	0/21 21 6,7	0/1 1 0,3%
Компетентностью и уровнем профессионализма руководителей клубных формирований	23/172 195 59%	2/124 126 38%	0/9 9 3%	0
Удобством графика работы клубных формирований	15/161 176 53%	10/123 133 40%	0/20 20 6,7	0/1 1 0,3%
Содержанием и разнообразием форм работы клубного формирования	18/141 160 48,3%	7/138 145 44,4%	0/24 24 7%	0/1 1 0,3%
Материально-техническим оснащением, предоставленным для работы клубного формирования (музыкальные инструменты, сценические костюмы, спортивный инвентарь и прочее)	16/109 125 38%	9/143 152 46%	0/50 50 15%	0/3 3 1%

На вопрос «Как вы оцениваете качество предоставления услуг учреждения в целом?» респонденты ответили следующее:

Наименование показателя	Кол-во положительных	Кол-во положительных	Общий итог

	ответов (Наследие)	ответов (Геолог)	Кол-во	%
Полностью удовлетворен	17	98	115	35
В целом хорошо	9	186	195	59
Удовлетворительно	0	21	21	6
Плохо	0	0	0	0
<b>ИТОГО</b>	<b>26</b>	<b>305</b>	<b>331</b>	<b>100</b>

В целом по результатам опроса можно сделать вывод, что большинство получателей муниципальных услуг МАУК «ЦКиС «Геолог» удовлетворены качеством предоставления муниципальных услуг и соответствуют требованиям стандарта качества.

**Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств им. Е.В. Образцовой».**

В 2017 году, в целях выявления уровня удовлетворенности среди родителей обучающихся, проведен специальный опрос о качестве предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств».

Процедура опроса заявителей проведена в виде анкетирования. Всего в анкетировании приняли участие 122 человека (родители обучающихся ДШИ по отделениям): хоровое пение – 15, фортепиано – 20, живопись – 15, струнные инструменты – 10, духовые и ударные инструменты – 5, музыкальный фольклор – 15, народные инструменты – 10, хореографическое творчество – 15, дополнительные общеразвивающие программы – 17.

вопросы	да (чел)	нет (чел)	дополнительный
Довольны ли Вы, что Ваш ребенок посещает наше учреждение?	122	0	-
С интересом ли Ваш ребенок посещает учебные занятия?	106	0	интересно не на всех - 16
Планируете ли Вы дальнейшее обучение Вашего ребенка в профессиональном учебном заведении сферы культуры и искусства?	12	28	не определились с выбором - 82

Анализ полученных результатов показал, что все родители, принимавшие участие в анкетировании, довольны тем, что их ребенок посещает школу – 100 %.

87% опрошенных уверенно отвечают, что их дети с интересом посещают учебные занятия, 13% - думают, что их детям не на всех занятиях интересно, ни один человек не ответил, что на занятиях в школе их детям не интересно.

На вопрос «Планируете ли Вы дальнейшее обучение Вашего ребенка в профессиональном учебном заведении сферы культуры и искусства?» 67% опрошенных не определились с выбором, что говорит о том, что при проведении более четкой профориентационной работы возможно повысить интерес к занятиям искусством и продолжить им заниматься на профессиональном уровне. 12% опрошенных уже сейчас определились с выбором. 28% считают, что посещение школы очень полезно для общечеловеческого развития ребенка.

Проведением анкетирования организаторы предполагали выяснить уровень удовлетворенности в мере:

В какой мере Вы удовлетворены:	Полностью удовлетворен	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо
Информацией о предоставляемых услугах в школе (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)	86	36	0	0
Оформлением помещения	90	32	0	0
Чистотой в помещениях школы	76	42	4	0
Удобством мест общего пользования посетителей	85	33	4	0
Культурой обслуживания в школе	91	29	2	0
Компетентностью и уровнем профессионализма педагогов	108	14	0	0
Удобством графика работы школы	89	32	1	0
Количеством услуг, предоставляемых в школе	92	26	4	0
Взаимоотношением педагогов и Вашего ребенка	114	8	0	0
Возможностью Вашего участия в жизни школы	84	36	2	
Участием и поддержкой педагогов при решении проблем,	108	14	0	0

В ходе анкетирования выявлена оценка открытости и доступности информации о муниципальных услугах. 70,5 % респондентов полнотой и актуальностью информации полностью удовлетворены, 29,5 % - считают, что информация предоставляется в целом хорошо. На первый взгляд почти все 100% удовлетворены качеством предоставления информации, однако, все таки, следует обратить внимание на более активное размещение информации об услугах, о ходе их предоставления в различных интернет-источниках и СМИ.

Практически аналогично респонденты отвечают на вопрос «В какой мере Вы удовлетворены оформлением помещения школы» - 74% полностью удовлетворены, 26% - считают, что в целом хорошо.

62% респондентов полностью удовлетворены чистотой в помещениях школы, 34% считают, что в целом хорошо, 4% отмечают удовлетворительную чистоту помещений.

69 % полностью удовлетворены удобством мест общего пользования посетителей, 27% считают, что в целом хорошо, 4% отмечают удовлетворительным удобство мест общего пользования.

75% полностью удовлетворены культурой обслуживания в школе, 23% считают, что в целом хорошо, 2 % думают, что культура обслуживания в школе находится на удовлетворительном уровне

89% полностью удовлетворены компетентностью и уровнем профессионализма педагогов, 11% считают, что в целом хорошо.

73% полностью удовлетворены удобством графика работы школы, 26% считают, что в целом хорошо. 1% опрошенных график работы считают удовлетворительным

75% полностью удовлетворены количеством услуг, предоставляемых в школе, 21% считают, что в целом хорошо, 4% отмечают удовлетворительной количество предоставляемых услуг.

93% респондентов полностью удовлетворены взаимоотношением педагогов и ребенка. 7% считают, что в целом хорошо.

69% полностью удовлетворены возможностью участия в жизни школы, 31% считают, что в целом хорошо.

89% полностью удовлетворены участием и поддержкой педагогов при решении проблем, связанных с воспитанием ребенка, 11% считают, что в целом хорошо.

Родителем ребенка-инвалида является 1 участник опроса. Респондент полностью удовлетворен – оснащением специальными устройствами для доступа людей с ОВЗ, наличием сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории учреждения, компетентностью работы персонала с детьми с ОВЗ, размещенной информацией, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа людей с ОВЗ к учреждению и услугам. Степень адаптации здания для обеспечения беспрепятственного доступа для людей с ОВЗ оценила как в целом хорошо.

По результатам опроса видно, что основная часть респондентов по-прежнему положительно оценивает качество предоставляемых услуг, что говорит о стабильной работе учреждения.

Подводя итоги опроса можно сделать вывод, что получатели муниципальной услуги предоставляемой МАОУ ДО «ДШИ им. Е. В. Образцовой» удовлетворены качеством её предоставления.

**Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»** в рамках мониторинга удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры проведено анкетирование посетителей, которые оценивали качество предоставления услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки». В опросе принял участие 21 человек.

Анализ полученных результатов показал, что в опросе приняли участие 62% женщин, 38 % мужчин. Более активными пользователями библиотек оказались читатели в возрасте от 18 до 30 лет – 38%, 24% опрошенных в возрасте от 31- 45 лет. Реже посещают библиотеку люди старше 46 лет.

Из числа опрошенных 33% посещают библиотеку 1 раз в неделю, 29% - несколько раз в неделю, 26% - один раз в месяц, 9% ежедневно пользуются услугами библиотеки. Новичков на момент опроса не оказалось.

Удовлетворены режимом работы учреждения 100% опрошенных.

Проведением анкетирования организаторы предполагали выяснить уровень удовлетворенности в мере:

В какой мере вы удовлетворены:	Полностью удовлетворен	В целом хорошо	Удовлетворительно	Плохо
Информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении (наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)	86% (18 чел.)	14% (3 чел.)	0	0
Оформлением помещений	76% (16 чел.)	24% (5 чел.)	0	0
Чистотой в помещениях учреждения	100% (21 чел.)	0	0	0
Культурой обслуживания в данном учреждении	86% (18 чел.)	14% (3 чел.)	0	0
Компетентностью и уровнем профессионализма специалистов	95% (20 чел.)	5% (1 чел.)	0	0
Удобством мест общего пользования посетителей	76% (16 чел.)	24% (5 чел.)	0	0
Техническим оснащением учреждения культуры	90% (19 чел.)	10% (2 чел.)	0	0
Разнообразием книжного фонда	71% (15 чел.)	29% (6 чел.)	0	0
Разнообразием форм и качеством проводимых мероприятий	81% (17 чел.)	19% (4 чел.)	0	0
Сроками и оперативностью выполнения запросов	95% (20 чел.)	5% (1 чел.)	0	0
Полнотой получения справочной и консультативной информации	86% (18 чел.)	14% (3 чел.)	0	0

На вопрос «Как Вы оцениваете качество предоставления услуг учреждением в целом?» 81% респондентов полностью удовлетворены предоставлением услуги, 19% ответили - в целом хорошо.

Подводя итоги опроса, можно сделать вывод, что получатели муниципальных услуг библиотек города Салехарда удовлетворены качеством услуг.