

Информационно-аналитическая справка о результатах опроса удовлетворённости потребителей качеством муниципальных услуг в сфере культуры за 2023 год

В 2024 году отделом культуры и туризма администрации Октябрьского района организован опрос населения, целью которого является оценка степени удовлетворенности населения качеством предоставления услуг учреждениями культуры Октябрьского района.

Удовлетворенность населения качеством муниципальных услуг в сфере культуры и искусства исследовалась по следующим группам факторов удовлетворенности:

- степень удовлетворенности деятельностью учреждений культуры и качеством предоставляемых услуг в сфере культуры;
- уровень комфортности пребывания в помещениях учреждений культуры;
- открытость и доступность информации о работе учреждений культуры и порядке предоставления услуг;
- удобство графика работы учреждений культуры;
- оценка действий персонала по оказанию услуги, компетентность (профессиональная грамотность) персонала при предоставлении услуг.
- оценка качества проводимых мероприятий в учреждениях культуры;
- доступность платных услуг, оказываемых учреждениями культуры.

В исследовании приняли участие 59 респондентов. Предварительный анализ показал, что фактически по всем исследованным параметрам, наблюдается доминирование ответов «Все устраивает».

1. Оценка степени удовлетворенности деятельностью учреждений культуры, работающих в городских и сельских поселениях Октябрьского района.

В среднем по Октябрьскому району 96,6% респондентов считают высокой степенью удовлетворенности деятельностью учреждений культурно-досугового типа. Оценку удовлетворительно поставили 3,4 % респондента.

2. Оценка уровня комфортности пребывания в помещениях учреждений культуры.

В среднем по муниципальным образованиям Октябрьского района 88,1 % респондентов отмечают достойный уровень комфорта условий пребывания в учреждениях культурно-досугового типа. 11,9 % опрошенных дали удовлетворительную оценку.

3. Оценка информированности о работе учреждений культуры и порядке предоставления услуг.

100 % респондентов сообщили, что информация о деятельности учреждений культурно-досугового типа доступна.

4. Оценка удовлетворенности компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг.

Анализ ответов на вопрос о профессиональной грамотности персонала учреждений культуры показал, что 100 % респондентов считают специалистов учреждений культуры Октябрьского района компетентными в своей деятельности.

5. Оценка уровня качества проводимых в учреждениях культуры мероприятий.

Оценивая уровень организации и проведения культурно-массовых мероприятий в учреждениях клубного типа – 96,6 % респондентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, 3,4 % процент опрошенных считает уровень организации мероприятий низким.

Исходя из показателей, можно сделать вывод, что в целом население Октябрьского района положительно оценивает организацию и проведение мероприятий в учреждениях культуры.

5. Оценка доступности платных услуг, оказываемых учреждениями культуры.

В среднем по Октябрьскому району 96,4 % респондентов считают доступными платные услуги в учреждениях культурно-досугового типа.

3,4 % опрошенных неудовлетворены стоимостью платных услуг, оказываемых КДУ.

Исходя из результатов проведенного анализа, необходимо отметить, что уровень общей удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры Октябрьского района в целом удовлетворительный, оценивая тот или иной заданный параметр услуги от 88 до 96 процента респондентов отмечали его как высокий, скорее высокий или удовлетворительный.

Исполнитель:

Главный экономист отдела культуры и туризма

Тимканова Ю.А. Тел. 28-149