

Результаты опроса
о качестве предоставления услуг в сфере культуры

В марте 2019 года отделом культуры и туризма администрации Октябрьского района был 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 542 респондента, получены следующие результаты:

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

<i>Клубное учреждение</i>	гп. Октябрьское	гп. Талинка	сп. Шеркалы	гп. Приобье	сп. Уньюган	сп. Сергино	сп. Малый Атлым	сп. Карымкары	сп. Каменное	сп. Перегребное	гп. Андра
Очень высокая	32%	84%	60%	43%	44%	44%	28%	44%	34%	20%	36%
Скорее высокая	40%	16%	15%	41%	32%	44%	52%	24%	34%	52%	46%
Удовлетворительно	21%	0	15%	14%	20%	14%	20%	30%	32%	28%	18%
Скорее низкая	6%	0	7%	2%	2%	0	0	2%	0	0	0
Очень низкая	0	0	2%	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Библиотека</i>											
Очень высокая	33%	66%	32%	27%	54%	36%	10%	30%	22%	14%	36%
Скорее высокая	44%	28%	42%	34%	30%	44%	44%	54%	40%	40%	46%

Удовлетворительн о	21%	6%	25%	32%	11%	20%	22%	16%	38%	46%	13%
Скорее низкая	1%	0	0	2%	3%	0	0	0	0	0	5%
Очень низкая	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Музей											
Очень высокая	31%	62%	25%								
Скорее высокая	40%	30%	45%								
Удовлетворительн о	24%	8%	27%								
Скорее низкая	4%	0	0								
Очень низкая	0	0	0								

В среднем по Октябрьскому району 79 % респондентов считают высокой степень удовлетворенности деятельностью учреждений культурно-досугового типа. Оценку удовлетворительно поставили 19 % респондентов. 2% опрошенных неудовлетворены деятельностью КДУ – в данный процент вошли респонденты из г.п. Октябрьское, сп. Шеркалы, с.п. Уньюган, сп. Карымкары.

Деятельностью общедоступных библиотек довольны 78 % опрошенных. Оценку удовлетворительно поставили 21 % респондентов. 1 % респондентов из гп. Октябрьское, гп. Приобье, сп. Уньюган, гп. Андра считает низкой деятельностью общедоступных библиотек. Аналогично распределились ответы респондентов относительно деятельности музеев на территории гп. Талинка, гп. Октябрьское, сп. Шеркалы - степень удовлетворенности высокая -78%, 21 % - удовлетворительная, 1 % - низкая.

2. Оценка уровня комфортности пребывания в помещениях учреждений культуры распределилась следующим образом:

Клубное учреждение	гп. Октябрьское	гп. Талинка	сп. Шеркалы	гп. Приобье	сп. Уньюган	сп. Сергино	сп. Малый Атлым	сп. Карымкары	сп. Каменное	сп. Перегребное	гп. Андра
Очень высокая	50%	36%	65%	34%	44%	66%	12%	44%	38%	10%	44%
Скорее высокая	26%	42%	27%	32%	34%	26%	32%	18%	36%	40%	51%
Удовлетворительн о	21%	18%	5%	29%	15%	6 %	52%	24%	26%	50%	5%
Скорее низкая	0	4%	2%	4%	3%	2 %	2%	14%	0	0	0
Очень низкая	3%	0	0	0	0	0	2%	0	0	0	0
Библиотека											
Очень высокая	47%	64%	47%	29%	46%	44%	10%	10%	38%	10%	38%
Скорее высокая	31%	36%	40%	34%	37%	38%	28%	45%	28%	50%	49%

Удовлетворительн о	21%	0	12%	29%	13%	14%	58%	45%	32%	40%	11%
Скорее низкая	0	0	0	2%	3%	0	4%	0	4%	0	0
Очень низкая	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Музей											
Очень высокая	47%	22%	32%								
Скорее высокая	28%	38%	40%								
Удовлетворительн о	23%	40%	27%								
Скорее низкая	0	0	0								
Очень низкая	0	0	0								

В среднем по муниципальным образованиям Октябрьского района 72% респондентов отмечают достойный уровень комфорта условий пребывания в учреждениях культурно-досугового типа. 24% опрошенных дали удовлетворительную оценку. 3% респондентов считают уровень комфортности низким. Жители гп. Талинка и гп. Октябрьское указали, что температура в здании в зимний период не соответствует нормам - в помещениях очень холодно.

67 % респондентов отмечают достойный уровень комфорта условий пребывания в общедоступных библиотеках Октябрьского района, 30% опрошенных дали удовлетворительную оценку. 2% респондентов из гп. Приобье, сп. Малый Атлым, сп. Уньюган, сп. Каменное считают уровень комфортности низким. Уровень комфорта пребывания в музеях высоко оценили 71 % опрошенных, 29 % поставили удовлетворительную оценку. 99 % опрошенных указали, что им удобен график работы учреждений культуры.

3. Оценка информированности о работе учреждений культуры и порядке предоставления услуг распределилась следующим образом:

Клубное учреждение	гп. Октябрьское	гп. Талинка	сп. Шеркалы	гп. Приобье	сп. Уньюган	сп. Сергино	сп. Малый Атлым	сп. Карымкары	сп. Каменное	сп. Перегребное	гп. Андра
Полностью удовлетворен	63%	88%	60%	41%	61%	86%	82%	64%	82%	80%	62%
Скорее удовлетворен	27%	12%	30%	43%	32%	16%	16%	30%	18%	20%	30%
Скорее не удовлетворен	6%	0	5%	14%	3%	0	2%	6%	0	0	5%
Неудовлетворен	4%		5%	2%							3%

Да	74%	84%	67%	61%	81%	84%	70%	60%	88%	66%	69%
Скорее да	26%	16%	32%	29%	15%	12%	30%	40%	12%	34%	28%
Скорее нет	0	0	0	4%	3%	0	0	0	0	0	0
Нет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Музей											
Да	70%	80%	72%								
Скорее да	26%	20%	27%								
Скорее нет	4%	0	0								
Нет	0	0	0								

Анализ ответов на вопрос о профессиональной грамотности персонала учреждений культуры показал, что большинство респондентов считают специалистов учреждений культуры Октябрьского района компетентными в своей деятельности. Оценивая свою удовлетворенность компетентностью сотрудников общедоступных библиотек, 99 % респондентов указали на полное удовлетворение, не удовлетворен 1 % получателей муниципальных услуг.

97 % опрошенных удовлетворены компетентностью специалистов культурно-досуговых учреждений, такой же процент респондентов удовлетворен компетентностью работников музеев. 3% респондентов, проживающих в г.п. Октябрьское, сп. Шеркалы, гп. Андра считают специалистов учреждений культуры недостаточно компетентными.

5. Оценка уровня качества проводимых в учреждениях культуры мероприятий распределилась следующим образом:

Клубное учреждение	гп. Октябрьское	гп. Талинка	сп. Шеркалы	гп. Приобье	сп. Уньюган	сп. Сергино	сп. Малый Атлым	сп. Карымкары	сп. Каменное	сп. Перегребное	гп. Андра
Очень высокая	57%	86%	60%	48%	54%	64%	48%	44%	36%	80%	39%
Скорее высокая	16%	14%	22%	29%	25%	28%	30%	34	54%	20%	50%
Удовлетворительно	27%	0	12%	20%	15%	8%	20%	22%	10%	0	20%
Скорее низкая	0	0	5%	2%	2%	0	2%	0	0	0	0
Очень низкая	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Библиотека											
Очень высокая	44%	76%	25%	23%	56%	54%	36%	14%	26%	52%	38%
Скорее высокая	33%	22%	52%	41%	37%	34%	30%	76%	60%	46%	43%
Удовлетворительно	23%	2%	22%	27%	7%	10%	34%	10%	14%	24%	16%

В среднем по Октябрьскому району 95 % респондентов считают доступными платные услуги в учреждениях культурно-досугового типа и библиотеках, 89% респондентов считают доступными платные услуги, оказываемые музеем.

6% опрошенных недовольны стоимостью платных услуг, оказываемых КДУ и библиотеками, 10% - услугами, оказываемые музеем – в данный процент вошли респонденты из г.п. Октябрьское, с.п. Шеркалы, с.п. Уньюган, с.п. Каменное, гп. Андра.

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 77 до 91 процента респондентов отмечали его как высокий, скорее высокий или удовлетворительный.