

Анализ работы
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Мостовская централизованная клубная система»
муниципального образования Мостовский район
по результатам мониторинга общественного мнения
«Анализ степени удовлетворенности получателей качеством
и уровнем доступности муниципальной услуги»

С целью проведения независимой оценки качества оказания услуг населению муниципального образования Мостовский район в ноябре-декабре 2018 года Районным организационно-методическим центром проводился социологический опрос.

Исследование проводилось путем анкетирования посетителей на крупных культурно-досуговых мероприятиях. Число респондентов составило 1004 человека, что составляет 26% от общего числа пользователей услугой.

По половому признаку участники опроса разделились следующим образом: 69 % - женщины, 31 % - мужчины. Возрастная категория от 18 до 65 лет.

В социологическом исследовании принимали участие жители Мостовского района, посещающие мероприятия проводимые филиалами МБУК «Мостовская ЦКС».

На предложение анкеты: «Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?» «Доступность и актуальность информации размещенной на территории о деятельности учреждения» выяснилось, что 53,5 % (536 человек) респондентов – полностью удовлетворены работой учреждения культуры, 42,8 % (430 человек) - оценивают работу хорошо, 3,2 % (33 человека) – удовлетворительно, 0,09% (1 человек) – оценили плохо, неудовлетворительно.

На вопрос: «Насколько удовлетворяет Вас комфортность условий пребывания в организации, в которой предоставляется услуга?» 48,7 % респондентов (489 человек) – отлично, все устраивает, 42,9 % (431 человек) - оценивают уровень комфортности хорошо, 3,2 % (33 человека) - оценили комфорт на оценку удовлетворительно, 0,99 % (10 человек) – считают плохо, много недостатков, 0,49% (5 человек) – совершенно не устраивает.

На предложение: «Оцените, насколько удовлетворяют Вас дополнительные услуги и доступность их получения?» выяснилось, что 46,0 % респондентов (462 человека) оценивают на отлично. 47,1 % (473 человека) - оценивают хорошо, 6,07 % респондентов (61 человек) дали оценку удовлетворительно, 0,29% (3 человека) – оценили плохо, много недостатков, 0,29% (3 человека) – оценили неудовлетворительно.

На вопрос: «Оцените, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией?» выяснилось, что 34,8 % (350) респондентов оценивают на отлично. 48,9 % (491 человек) - оценивают

хорошо, 8,6 % респондентов (87 человек) дали оценку удовлетворительно, 1,4% (15 человек) – оценили плохо, много недостатков, 0,19% (2 человека) – оценили неудовлетворительно.

На предложение: «Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения, предоставляющего услугу?» выяснилось, что 52,5 % респондентов (528 человек) оценивают график работы учреждения на отлично, 43,5 % (437 человек) - оценивают хорошо, 2,5 % респондентов (25 человек) дали оценку удовлетворительно, 0,09% (1 человек) – оценил плохо, много недостатков, 0% (0 человек) – оценили неудовлетворительно.

При изучении показателя доступности услуг для инвалидов, были заданы следующие вопросы:

На вопрос: «Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла-коляски?» 69,9 % респондентов (702 человека) полностью удовлетворены, 25,1 % (253 человека) опрошенных не удовлетворены обеспечением.

На вопрос: «Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов?» 73,3 % респондентов (736 человек) полностью удовлетворены, 21,9 % (220 человек) опрошенных не удовлетворены оснащением.

На вопрос: «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации?» 81,6 % респондентов (820 человек) полностью удовлетворены, 13,5 % (136 человек) опрошенных не удовлетворены.

На вопрос: «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами?» 84,9 % респондентов (853 человека) оценили хорошо, 5,7 % (58 человек) опрошенных считают неудовлетворительно.

На вопрос: «Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам?» 47,7 % респондентов (479 человек) полностью удовлетворены, 45,6 % (458 человек) опрошенных не удовлетворены обеспечением размещения информации.

На предложение анкеты: «Оцените по десятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас соблюдение режима работы организацией культуры?» выяснилось, что 56,4 % (567 человек) респондентов – оценивают отлично, 39,6 % (398 человек) - оценивают хорошо, 2,09 % (21 человек) – удовлетворительно, 0,09% (1 человек) – оценили плохо, неудовлетворительно.

На вопрос: «Удовлетворяют ли Вас соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг?», 49,1% (493 человека) оценили отлично, 46,4% (466 человек) оценили хорошо, 2,7 % респондентов (28 человек) ответили удовлетворительно, 0,09% (1 человек) опрошенных считает плохо, много нарушений, совершенно не удовлетворяют – 0,09% (1 человек) опрошенных.

На предложение: «Оцените доброжелательности вежливость персонала организации культуры?» выяснилось, что 62,05 % респондентов (623 человека) оценивают на отлично, 31,5 % (317 человек) - оценивают хорошо, 5,9 % респондентов (60 человек) дали оценку удовлетворительно, 0,09% (1 человек) – оценил плохо, много недостатков, 0,09% (1 человек) – оценил неудовлетворительно.

На предложение: «Оцените компетентность персонала организации культуры?» выяснилось, что 56,4 % респондентов (567 человек) оценивают на отлично, 33,66 % (338 человек) - оценивают хорошо, 7,1 % респондентов (72 человека) дали оценку удовлетворительно, 0,59% (6 человек) – оценили плохо, много недостатков, 0,49% (5 человек) – оценили неудовлетворительно.

На предложение: «Оцените удовлетворенность качеством оказания услуг организации культуры?» выяснилось, что 49,8 % респондентов (500 человек) оценивают на отлично, 44,02 % (442 человека) - оценивают хорошо, 4,98 % респондентов (50 человек) дали оценку удовлетворительно, 0,49% (5 человек) – оценили плохо, много недостатков, 0% (0 человек) – оценили неудовлетворительно.

На предложение: «Оцените удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры?» было выяснено, что 31,4 % респондентов (316 человек) оценили на отлично, 45,4 % (456 человек) - оценили хорошо, 15,03% респондентов (151 человек) дали оценку удовлетворительно, 5,77% (58 человек) – оценили плохо, 1,39% (14 человек) – оценили материально-техническое обеспечение неудовлетворительно.

На предложение: «Оцените удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет?»» было выяснено, что 37,7 % респондентов (379 человек) оценили на отлично, 48,9 % (491 человек) - оценили хорошо, 7,17% респондентов (72 человека) дали оценку удовлетворительно, 1,39% (14 человек) – оценили плохо, 1,09% (11 человек) – оценили неудовлетворительно.

На предложение: «Оцените удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры?» было выяснено, что 35,7 % респондентов (359 человек) оценили на отлично, 51,8 % (521 человек) - оценили хорошо, 8,6% респондентов (87 человек) дали оценку удовлетворительно, 1,4% (15 человек) – оценили плохо, 0,09% (1 человек) – оценил неудовлетворительно.

Вывод: опрос по данной анкете позволяет учитывать все предложения посетителей мероприятий и выявить востребованность услуг, их доступность и комфортность для жителей Мостовского района.

В результате проведенного мониторинга, можно сделать вывод, что в целом, население Мостовского района удовлетворено качеством культурного обслуживания, графиком работы учреждений досугового типа и получает

информацию о проводимых и проведенных мероприятиях доступным и разнообразным способом.

Все пожелания и рекомендации, отраженные в анкете, учитываются и планируется работа по реализации полученных данных.

Директор Районного
организационно-методического
центра МБУК «Мостовская ЦКС»



Р.Ф. Горбанев