Автономная некоммерческая организация
«Центр региональных политических исследований»
410031, г. Саратов, ул. Московская, 55. ОГРН 1156451022200

Исх.№ 127 от 08.11.18
Вхд.№_____

Администрация
Краснопартизанского
муниципального района
Саратовской области

Автономная некоммерческая организация «Центр региональных политических исследований» во исполнение муниципального контракта №06-18 от 04.09.2018 направляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Согласно техническому заданию в сентябре-октябре 2018 года проведен опрос потребителей услуг трех обследуемых организаций культуры района, обработка и анализ собранных данных. К настоящему письму прилагаются: сводный аналитический отчет с разделом по каждой организации.

Директор **Е.Г. Романова**

89616454461

Центр региональных политических исследований
e-mail: ano.crpi@gmail.com

Комплексный отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Краснопратизанского муниципального района, подлежащими независимой оценке в 2018 году

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проведен в период сентябрь-октябрь 2018 года в отношении трех муниципальных учреждений культуры Краснопартизанского района Саратовской области:

1. Муниципальное учреждение культуры «Централизованная клубная система»;
2. Районное муниципальное учреждение культуры «Краснопартизанская межпоселенческая центральная библиотека»;

Выполненные работы проводились с целью:

- обеспечения объективной оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры;
- предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры;
- повышения качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

Задачами исследования стали:

- оценка открытости и доступности информации об организации культуры;
- оценка комфортности условий предоставления услуг;
- оценка доступности услуг для инвалидов;
- выявление доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации;
- выявление уровня удовлетворенности условиями оказания услуг.

Формой сбора информации от потребителей был определен опрос. Опрос проводился методами: личного интервью и анкетирования. Форма анкеты и ее содержание были подготовлены на основе методических рекомендаций Министерства культуры РФ.

Общая численность респондентов составила 300 человек, являющихся получателями услуг перечисленных учреждений. Численность респондентов, являющихся получателями услуг каждого конкретного учреждения культуры, составила не менее 100 человек.

Центр региональных политических исследований
e-mail: ano.crpi@gmail.com

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий оказания услуг в МУК «Центральная клубная система Краснопартизанского района Саратовской области»

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в сентябре-октябре 2018 года. Всего в опросе приняли участие 150 человек. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе отраслевых рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (94%) считают информацию о деятельности организации, которая размещена на ее территории, доступной и достаточной. Из них 46,7% дали ответ «отлично, все устраивает», 47,3% - «в целом хорошо». Так же 5,3% ответили удовлетворительно и 0,7% считают, что много недостатков.

44% респондентов оценивают качество и полноту информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет как «отлично», а 47,3% выбрали вариант ответа «в целом хорошо». Среднюю оценку поставили 4%, 1,3% граждан не пользуются сайтом. 3,3% не дали ответ на данный вопрос.

Большинство опрошенных пользуются электронными сервисами организации. Из них 58,7% считают сервисы очень удобными, 12,7% считают, что есть недостатки. 22,7% опрошенных, зная о них, предпочитают общаться лично, 2% не пользуются сервисами, так как считают их не удобными. 3,3% не слышали об электронных сервисах организации. Не пользуются интернетом 0,7%.

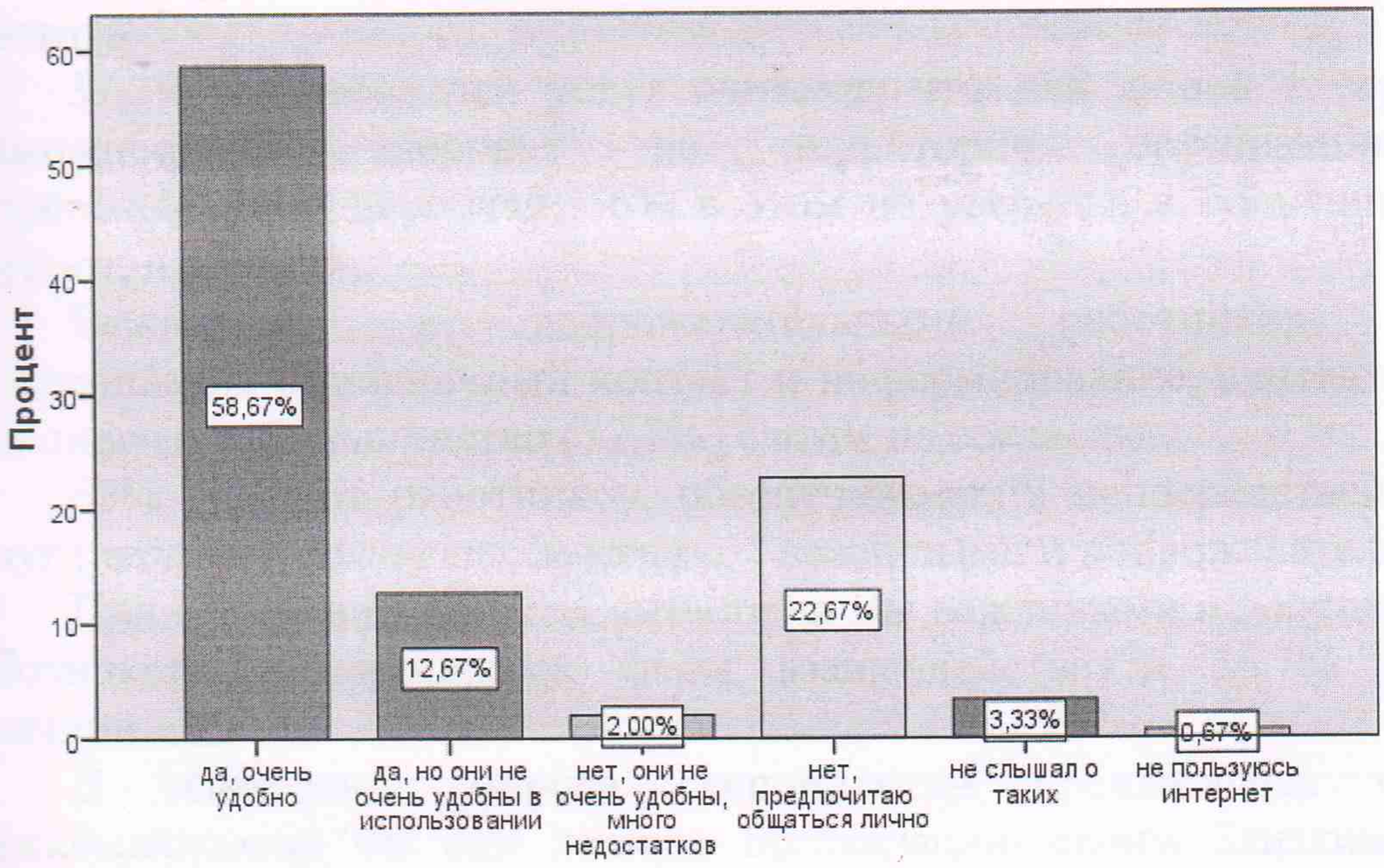


Диаграмма 1.

Использование электронных сервисов организации.

96,7% респондентов (50% ответили «отлично» и 46,7% «хорошо») удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми они обращались в данную организацию, и только 3,3% потребителей поставили среднюю оценку, другие варианты выбраны не были.

Опрашиваемым было предложено оценить график работы организации по 5-ти бальной шкале, где 5 – очень удобно, а 1 – совершенно неудобно. 74% оценили график работы на высший бал, 20% - скорее удобно, среднюю оценку поставили 2%, а 4% считают график очень не удобным.

Так же по 5тибальной шкале предложено оценить условия пребывания в этой организации (места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений). Так, 62% потребителей услуг выбрали «5» (очень комфортно), 27,3% - «4» (скорее комфортно) и 7,3% поставили удовлетворительную оценку. 0,7% считают условия пребывания скорее не комфортными, а 2% совершенно не комфортными.

При ответе на вопрос о доступности ЦКС для людей с ограниченными возможностями мнение респондентов разделилось следующим образом: 78% опрошенных считают организацию доступной, 12% выбрали вариант «не знаю», и 10% выбрали четкое «нет».

26% опрошенных считают, что в учреждении имеется возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе с использованием кресла-коляски), 36,7% считают, что такой возможности нет, и 36% сомневаются. 1,3% оставили вопрос без ответа.

На вопрос «оснащена ли организация специальными устройствами для доступа инвалидов и самостоятельного передвижения людей с ограниченными физическими возможностями» большинство опрошенных (47,3%) ответили «да», в то время как 19,3% респондентов ответили «нет», и 33,4 затруднились ответить.

37,3% потребителей услуг считают, что для людей с ограниченными возможностями здоровья на территории организации работает сопровождающий персонал, 16% в этом не уверены, а большинство - 46,7% считают, что «нет».

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, считают всего 27,3% респондентов, большинство (72,7%) с этим не согласны.

68% считают работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг (*педагоги, артисты, мастера*) , вежливыми и доброжелательными.

При ответе на вопрос «Считаете ли Вы вежливыми и доброжелательными работников дистанционных форм взаимодействия?» 56,7% респондентов ответили «да».

В завершение опроса респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 87,3%

опрошенных потребителей услуг в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Составление образа респондента в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: младше 20 лет – 6,7% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 41,3%, от 41 до 60 лет – большинство респондентов (42%), и старше 60 – 8,7%. 1,3% не указали свой возраст. Из всех 24,7%- мужчины, 72% - женщины, 3,3% не указали свой пол.

13,3% респондентов не имеют детей, 20% имеют одного ребенка, 40% двоих детей, у остальных 3 и более детей.

Большинство респондентов имеют среднее специальное образование – 47,3%, а также высшее и неоконченное высшее 29,3%, 13,3% общее среднее, и 2,7% имеют неполное общее образование. 7,3% не ответили на вопрос.

Среди респондентов преобладали квалифицированные рабочие (18,7%), специалисты с высшим образованием (11,3%) и пенсионеры (10%).

Сопряжение ответов показало, что у респондентов с высшим и неоконченным высшим образованием уровень удовлетворенности ниже, чем у респондентов с другими уровнями образования.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации культуры, а так же комфортностью условий предоставления услуг. Мнение о доступности организации для людей с ограниченными возможностями здоровья у посетителей не полностью сформировано: в общем считая организацию доступной, граждане не могут конкретизировать чем именно это обеспечено. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников дистанционных форм взаимодействия, и обеспечивающих непосредственное оказание услуг. При этом работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, не считают вежливыми и доброжелательными почти половина респондентов, на что необходимо обратить внимание руководству.

Центр региональных политических исследований
e-mail: ano.crpi@gmail.com

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий оказания услуг в РМУК «Краснопартизанская межпоселенческая центральная библиотека».

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в сентябре 2018 года. Всего в опросе приняли участие 150 человек. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе отраслевых рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (96,9%) считают информацию о деятельности организации, которая размещена на ее территории доступной и достаточной. Из них 53,1% дали ответ «отлично, все устраивает», 43,8% - «в целом хорошо». Так же 3,1% ответили удовлетворительно.

36,9% респондентов оценивают качество и полноту информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет как «отлично», а 41,5% выбрали вариант ответа «в целом хорошо». Среднюю оценку поставили 4,6%, в то время как 0,8% респондентов полностью не устраивает качество данной информации. Затруднились с ответом 0,8%. 5,4% граждан не пользуются сайтом. 4,6% не дали ответ на данный вопрос. 5,4% уверены, что у организации отсутствует сайт.

Большинство опрошенных пользуются электронными сервисами организации. Из них 49,2% считают сервисы очень удобными, 8,5% считают, что есть недостатки. 26,2% опрошенных, зная о них, предпочитают общаться лично, 0,8% не пользуются сервисами, так как считают их не удобными. 3,1% не слышали об электронных сервисах организации. Не пользуются интернетом 3,8%. Не ответили на вопрос 2,3% опрошенных.

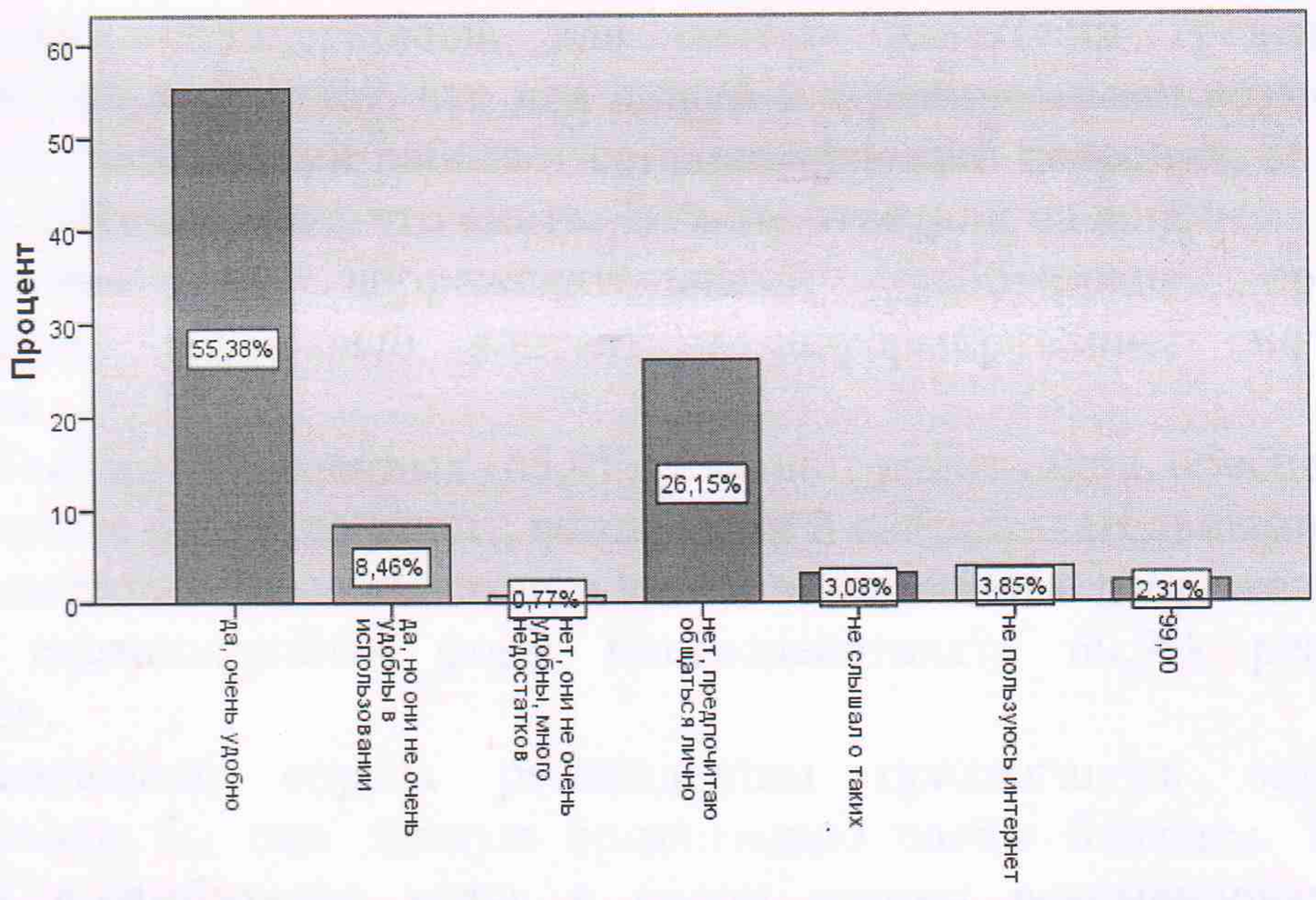


Диаграмма 1. Использование электронных сервисов организации.

Центр региональных политических исследований
e-mail: ano.crpi@gmail.com

96,9% респондентов (49,2% ответили «отлично» и 47,7% «хорошо») удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми они обращались в данную организацию, и только 2,3% потребителей поставили среднюю оценку, другие варианты выбраны не были. 0,8% оставили вопрос без ответа.

Опрашиваемым было предложено оценить график работы организации по 5-ти бальной шкале, где 5 – очень удобно, а 1 – совершенно неудобно. 87% оценили график работы на высший бал, 12,2% - скорее удобно, 0,8% не ответили на вопрос.

Так же по 5тибальной шкале предложено оценить условия пребывания в этой организации (места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений). Так, 79,2% потребителей услуг выбрали «5» (очень комфортно), 20 - «4» (скорее комфортно) и 0,8% поставили удовлетворительную оценку.

При ответе на вопрос о доступности МЦБ для людей с ограниченными возможностями мнение респондентов разделилось следующим образом: 73,8% опрошенных считают организацию доступной, 7,7% выбрали вариант «не знаю», и 16,9% выбрали четкое «нет». 1,5% не ответили на вопрос.

Большинство респондентов (40%) считают, что в учреждении имеется возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в данную организацию для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе с использованием кресла-коляски), 30% считают, что такой возможности нет, и 28,5% сомневаются. 1,5% оставили вопрос без ответа.

На вопрос, оснащена ли организация специальными устройствами для доступа инвалидов и самостоятельного передвижения людей с ограниченными физическими возможностями, большинство опрошенных (52,3%) ответили «да», в то время как 26,9% респондентов ответили «нет», и 19,2 затруднились ответить. Не ответили на вопрос 1,5%.

Так же как и в предыдущем вопросе, потребители поделились пополам в оценке наличия спецперсонала для особых категорий граждан: 51,5% потребителей услуг считают, что для людей с ограниченными возможностями на территории организации работает сопровождающий персонал, 26,9% в этом не уверены, а 20% считают, что «нет». 1,5% не ответили на вопрос.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, считают 60% респондентов.

Большинство опрошенных (65,4%) считают работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг , вежливыми и доброжелательными.

При ответе на вопрос «Считаете ли Вы вежливыми и доброжелательными работников дистанционных форм взаимодействия?» 60,9% респондентов ответили «да».

В завершение опроса респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 93,1% опрошенных потребителей услуг в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым, такой аванс доверия граждане выражают

организации, несмотря на имеющиеся сомнения и недовольства по отдельным моментам ее работы.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: младше 20 лет – 6,2% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 36,2%, от 41 до 60 лет – большинство респондентов (41,5%), и старше 60 – 14,6%. 1,5% не указали свой возраст. Из опрошенных - 20,8% мужчины, 73,2% - женщины.

15,4% респондентов не имеют детей, 22,3% имеют одного ребенка, 43,8% двоих детей, у остальных 3 и более детей.

Большинство респондентов имеют среднее специальное образование – 59,2%, а так же высшее и неоконченное высшее 25,4%, 8,5% общее среднее, и 4,6% имеют неполное общее образование. 2,3% не ответили на вопрос.

Среди респондентов преобладали квалифицированные рабочие (23,8%), пенсионеры (17,7%), специалисты с высшим образованием (14,6%) и временно не работающие (13,8%).

Сопряжение ответов показало, что чем старше респонденты, тем ниже их уровень удовлетворенности условиями оказания услуг.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации культуры, а так же комфортностью условий предоставления услуг. Мнение о доступности организации для людей с ограниченными возможностями здоровья у посетителей комплекса не сформировано, хотя желание считать ее доступной просматривается по общим ответам, но конкретикой рассуждений не подкрепляется. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, непосредственное оказание услуг. При этом работников дистанционных форм взаимодействия не считают вежливыми и доброжелательными.

Общие выводы

Среднестатистический «портрет» респондентов, составить который позволило добавление в рекомендуемую форму анкеты так называемой «паспортной части», позволил сложить понимание относительно преобладающих тенденций в потоке посетителей учреждений культуры, находящихся в сельских поселениях. Это преимущественно граждане со средним специальным образованием, женского пола, воспитывающие двух и более детей. По своему социально-профессиональному положению преимущественно – квалифицированные рабочие/ специалисты с высшим образованием/ пенсионеры.

Центр региональных политических исследований
e-mail: ano.crpi@gmail.com

В целом, опрос потребителей услуг показал, что пользователи удовлетворены открытостью и доступностью информации об организациях культуры, размещенной на их территориях и в сети Интернет. Также большинство пользуется электронными сервисами в случае их наличия.

По критерию удовлетворенности условиями предоставления услуг большинство *выражает позитивное мнение. Перекрестный* вопрос о готовности порекомендовать организацию знакомым подтверждает это ощущение удовлетворенности граждан. Более того, посетители склонны рекомендовать каждую из обследуемых организаций вне зависимости от того, что ранее высказывали некоторые замечания и посредственные оценки отдельным направлениям ее работы. Это говорит о добром, уважительном отношении к учреждениям культуры, замечания к которым делаются, скорее всего, ради совершенствования их работы, а не упрека.

Вопросы о доступности организаций для людей с ограниченными возможностями здоровья в целом по всему перечню обследуемых учреждений вызвали замешательство у большинства респондентов: в общем считая организацию доступной, граждане не могут конкретизировать чем именно это обеспечено, таким образом, проявляя склонность к выбору ответов «не знаю/не уверен» при конкретизации вопросов о наличии тех или иных спецсредств. С точки зрения рекомендаций в этом случае видится в перспективе обоюдная работа: с одной стороны, самих учреждений по всесторонней публичной популяризации имеющихся в наличии средств и персонала для приема посетителей из специализированных категорий; с другой стороны, заказчик при разработке технического задания для независимой оценки качества (НОК) должен предусмотреть вариативность анкет по содержанию вопросов для различных категорий граждан, в противном случае - изменить порядок расчета/выставления баллов по данному критерию.

Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг. В меньшей степени удовлетворенность проявляется гражданами по отношению к сотрудникам, осуществляющим обратную связь с посетителями в дистанционной форме или обеспечивающих первичный контакт. Вероятно, в дальнейшей работе руководству учреждений стоит обратить внимание и на это направление работы.

Центр региональных политических исследований
e-mail: ano.crpi@gmail.com