**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры,**

**предложения по улучшению качества их деятельности**

Социологическая группа  ЦНКД «Русь» в июне 2024 г. провела **мониторинг «Оценка качества работы учреждения культуры»**

**Цель исследования** - выявление степени удовлетворенности населения работой учреждений культуры, что может стать основой для последующего анализа и разработки предложений по улучшению деятельности учреждения.

Основная цель социологического исследования - выявление степени удовлетворения качеством потребности населения муниципального образования «Грачевский район»

**Реализация поставленной цели предопределила круг следующих задач:**

* проведение социологического анализа содержания и структуры удовлетворенности потребностей   населения   социокультурной   средой   и   предоставляемыми   услугами учреждений культуры;
* определение новых тенденций развития учреждений культуры с целью удовлетворения культурных потребностей населения муниципального образования «Грачевский район»

В исследовании приняли участие 120 респондентов, жителей села Грачевка.

Возрастной ценз представлен в большинстве случаев в диапазоне:

 от 14до 19 лет  (16,6%),

 20-29 лет  - 17,8%  ,

 30-39 лет  - 19,8%,

40-49 лет – 20,1%

50 - 59 лет – 29,1%,

 60 лет и старше  13,8% .

В ходе социологического исследования мы получили следующие результаты:

Анкетирование показало, что в большинстве своем респонденты осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых клубным учреждением (в совокупности ответов «имею общее представление», «осведомлен в полной мере»). Также динамика предыдущих лет показывает, что в текущем году процент осведомленных заметно вырос,  и сократилось, количество респондентов «неосведомленных» и «слабо осведомленных» об услугах учреждения культуры. При парном распределении данного вопроса с полом респондентов было выявлено, что абсолютное большинство осведомленных об услугах и ресурсах являются представителями женского пола. На вопрос: Оцените пожалуйста, доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры. 43%, участников исследования указали, что их осведомляют друзья и знакомые. Посредством интернет - ресурсов об услугах учреждения культуры узнают 47,4% опрошенных. Чуть меньшее количество респондентов узнают информацию во время посещения учреждения культуры, через работников, либо информация бывает размещена на доске объявлений, а некоторые участники опроса сами проявляют интерес к таким мероприятиям и услугам.

 Судя по ответам участников анкетирования, наблюдается положительная динамика в части увеличения процента опрашиваемых, посещающих сайт учреждения культуры.

**Вывод:**  Более половины  опрошенных граждан удовлетворены доступностью предоставленных социальных услуг. В районе успешно развивается народное творчество, сохраняются культурные традиции, и развивается самодеятельное художественное творчество, постепенно увеличивается количество мероприятий и число их участников. Таким образом, социокультурная ситуация в районе в целом имеет положительную динамику развития. Самые высокие значения по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 90,0% и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» –91,0 % из 100 максимально возможных. Оценки показывают высокую лояльность посетителей.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Открытость и доступность информации об организации культуры» –84,%.

Меньше процент по показателю: «Комфортность условий предоставления услуг» –85,0%, компетентность сотрудников – 90,0 %

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 73,0%.

Удовлетворённость качеством получателей услуг учреждением культуры составляет –96,0 %.

**Анализ выявил ряд общих проблем:**

* необходимо учитывать возросший уровень платежеспособности населения и предлагать более значительный ассортимент услуг;
* учитывая постоянный рост уровня образования и общей культуры населения необходимо модернизировать материальную базу многих учреждений культуры и предлагать услуги нового технического уровня;
* качественно по-новому надо подходить к обслуживанию населения, поэтому, важно предоставлять услуги не только хорошего качества (научного, культурного, познавательного), но и имеющие маркетинговую привлекательность;
* обеспечивать не только широкий доступ к услугам, но и их широкую огласку; без качественно проработанной рекламной или PR- кампании даже в условиях низкой конкуренции сегодня услуги учреждений культуры не будут востребованы в должной степени потребителем;
* продолжать наращивать темпы работы по качеству обслуживания населения, как в плане повышения профессионального уровня работников, так и создания необходимого уровня комфортности среды учреждения, отвечающей требованиям современного дизайна.

**На основании данных подготовлены рекомендации, выполнив которые, учреждения смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг:**

1.     Систематически размещать  на сайте учреждения сведения о предоставляемых услугах.

2.     Организовать получение информации о деятельности учреждения через раздел обратной связи (вопрос-ответ)  с возможностью оставлять комментарии.

3.     Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ.

4. создание и совершенствование материально-технического обеспечения организаций для увеличения доступности услуг лицам с ограниченными возможностями. Обеспечение необходимого и комфортного уровня условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

5.      Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)

6.     Осуществлять регулярный  мониторинг  удовлетворенности,  качеством предоставляемых услуг, учитывая     спрос и потребности населения.

**По показателю оценки работы учреждения   «Комфортность»**

1. Увеличить количество  мест отдыха для взрослых и детей   (банкетки,   кресла, стулья)
2. Продолжить работу телевизионной панели с  анонсом предстоящих мероприятий на здании ЦНКД «Русь»
3. Улучшение материально-технической базы, санитарно-гигиенических помещений. Обновление мебели.

**По показателю оценки работы учреждения**

**«Качество обслуживания»**

1.     Проведение с сотрудниками инструктажа  по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения.

2.     Обсуждение работы учреждения на странице сайта учреждения, анализ поступивших предложений и замечаний

4.     Внедрение новых форм работы, увеличение  числа участников художественной самодеятельности привлекаемых к участию в творческих мероприятиях.

5.     Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров

           6.  Доступность услуг для инвалидов

**Выводы по проведенному исследованию:**

На основании проведенного исследования, услуга «Организация культурного досуга на территории муниципального образования «Грачевский район» соответствует потребности населения.

 Статистические данные свидетельствуют, что услуги учреждений культуры, безусловно, востребованы населением.

Результаты исследования явственно определяют учреждения культуры, как основное место общения, проведения досуга, место приобретения полезных навыков и знаний.

Большой процент респондентов отметил достижение целей при посещении учреждений культуры.

     В отношении задач исследования были получены следующие данные: степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере культуры находится на высоком уровне;  наиболее популярной у респондентов услугой, предоставляемой учреждением культуры, являются концерты, спектакли, детские мероприятия.  Для большинства опрошенных респондентов материальные затраты на получение услуг, предоставляемых учреждением культуры, являются приемлемыми.

 Нужно продолжать наращивать темпы работы по качеству обслуживания населения, как в плане повышения профессионального уровня работников, так и создания необходимого уровня комфортности среды учреждения, отвечающей современным требованиям.

  Исследование отразило немаловажные факторы, влияющие на процент удовлетворенности услугами в сфере культуры, которые будут использованы в работе по улучшению деятельности учреждений культуры.