|  |  |
| --- | --- |
| Y:\Наш город_ЛОГО\лого_наш город_без фона.png | **ханты-мансийский автономный** **округ-югра****Администрация города сургута****Муниципальное казенное учреждение «наш город»** |

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

 **«Оценка качества муниципальных услуг в сфере культуры, молодежной политики и спорта»**

*Руководитель проекта:*

СЕРДЮКОВ Д.В. – директор МКУ «Наш город».

*Составители:*

АКИМОВА М.Н. – заместитель директора МКУ «Наш город»;

АФАНАСЬЕВА О.С. – начальник информационно–аналитического отдела МКУ «Наш город»;

ВАЛИЕВА Р.Р. – эксперт МКУ «Наш город»

**Сургут, 2015 г**.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Методологический раздел….…………………………………………… | 3 |
| 1.1. Методико-процедурный раздел………………………….……………….. | 4 |
| 1.2. Информация о респондентах……………………………………………. | 5 |
| 2. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2020 годы»:2.1. «Библиотечное обслуживание населения»………………………………. | 8 |
| 2.2. «Сохранение и популяризация историко-культурного наследия»…… | 17 |
| 2.3. «Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры»……………………………………….…..………………………… | 23 |
| 2.4. «Организация массовых мероприятий»………………………………… | 31 |
| 2.5. «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»….… | 35 |
| 3. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2020 годы»:3.1. «Организация занятий физической культурой и массовым спортом»…. | 38 |
| 3.2. «Дополнительное образование в спортивных школах»………………… | 42 |
| 4. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Молодежная политика Сургута на 2014-2020 годы»:4.1. «Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью»……… | 49 |
| 5. Оценка населением качества предоставления услуги «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время»………………………… | 54 |
| 6. Заключение….………………………...………………………….………… | 59 |
| Приложение 1. Таблицы линейных распределений………...…...…………… | 60 |
| Приложение 2. Талицы ответов на «открытые» и «полузакрытые» вопросы………………………………………………………………………….. | 78 |

**1. Методологический раздел**

**Цель исследования –** выявить уровень удовлетворённости потребителей качеством муниципальных услуг, оказываемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта.

**Задачи исследования:**

1. Выявить степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг, касающихся: библиотечного обслуживания населения; сохранения и популяризации историко-культурного наследия; организации массовых мероприятий; организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры; дополнительного образования детей в детских школах искусств; дополнительного образования в спортивных школах; организации занятий физической культурой и массовым спортом; организации мероприятий по работе с детьми и молодежью; организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время;

2. Провести мониторинг оценок качества муниципальных услуг, выставленных потребителями, за 2013-2015 гг.;

3. Выявить возможные проблемы, с которыми сталкивались респонденты при получении услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта;

4. Определить мнение респондентов относительно приоритетных направлений развития услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта.

**Объект исследования –** потребители муниципальных услуг, оказываемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта, от 18 лет и старше, постоянно проживающие на территории города Сургута.

**Предмет исследования –** удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта.

**Основная гипотеза исследования:**

Потребители муниципальных услуг в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены услугами, предоставляемыми учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта.

**Рабочая гипотеза:**

Степень удовлетворённости респондентов качеством оказания услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта, находится на достаточно высоком уровне.

**1.1. Методико-процедурный раздел**

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС**

**Выборочная совокупность**

В ходе исследования проведен опрос взрослого населения (от 18 лет и старше) - потребителей муниципальных услуг, постоянно проживающих на территории города, в том числе воспитывающих несовершеннолетних детей, которые в свою очередь, являются непосредственными потребителями услуг (n=1100), целевая выборка.

**Объем и формирование выборки в городе**

Исходным принципом формирования выборки являлось включение в неё респондентов, являющихся потребителями услуг по: библиотечному обслуживанию населения; сохранению и популяризации историко-культурного наследия; организации массовых мероприятий; организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры; дополнительному образованию детей в детских школах искусств; дополнительному образованию в спортивных школах; организации занятий физической культурой и массовым спортом; организации мероприятий по работе с детьми и молодежью; организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время.

Изначально заданный общий объем выборки по городу Сургуту (n=1100).

*Таблица 1.Рабочий план социологического исследования*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название этапа | Срок реализации |
| **1.Подготовительный этап** |
| 1.1 | Изучение материалов по указанной теме; составление и согласование программы исследования | Март 2015 |
| 1.2 | Расчет и согласование выборки исследования | Март 2015 |
| 1.3 | Создание диагностического инструментария | Апрель 2015 |
| **2. Организационный этап** |
| 2.1 | Проведение опроса потребителей муниципальных услуг | Май – Ноябрь 2014 |
| **3. Завершающий этап** |
| 3.1 | Подготовка аналитического отчета | Ноябрь – Декабрь 2015 |
| 3.2 | Оформление аналитического отчета | Ноябрь – Декабрь 2015 |
| 3.3 | Тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес департамента культуры, молодежной политики и спорта | Ноябрь -Декабрь 2015 |

**1.2. Информация о респондентах**

В социологическом исследовании, целью которого являлось выявление уровня удовлетворенности потребителей качеством услуг, оказываемых департаментом культуры, молодежной политики и спорта и подведомственными ему учреждениями, приняли участие 1100 респондентов от 18 лет и старше, проживающих на территории города Сургута.

Социально – демографический портрет респондентов представлен следующим образом (Рис.1).

*Рис.1. Половозрастные характеристики респондентов, в %*

В большей степени в выборку опроса попали женщины в возрасте 25-44 лет. Процентное соотношение по гендерному признаку составляет 1:2 в пользу женщин (*69,8% - женщин, 30,2% - мужчин*). Необходимо отметить, что опрос проводился среди родителей, потребителей услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта. Возможно, именно это обстоятельство могло повлиять на значительное превышение количества респондентов женского пола, так как именно они чаще всего приводят и забирают детей из учреждений образования (*дополнительного образования*).

Традиционным является и то, что в числе респондентов оказываются, преимущественно, потребители с высшим профессиональным образованием (63,5%) и средне специальным (19%) (Рис.2).

*Рис.2. Ваше образование?, в%*

Основными сферами занятости респондентов являются: бюджетная сфера (образование (11,1%), культура (13,1%), здравоохранение (6,8%)) и нефтегазодобыча, переработка и геология (10,5%) (Таблица 2).

*Таблица 2. Ваш основной род занятости, в %*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 10,5 |
| Строительство | 6,0 |
| Энергетика | 3,4 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 2,7 |
| Почтовая, телефонная связь | 1,6 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 3,4 |
| Легкая промышленность | 0,7 |
| Работник системы образования  | 11,1 |
| Работник системы здравоохранения  | 6,8 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 3,6 |
| Работник сферы культуры, молодежной политики и спорта | 13,1 |
| СМИ | 2,8 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 4,3 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,3 |
| Муниципальный, государственный служащий | 4,3 |
| Работник банка, страховой компании | 3,1 |
| Предприниматель | 2,9 |
| Студент, учащийся | 4,1 |
| Временно без работы | 2,7 |
| Пенсионер | 5,7 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 3,9 |
| Другое | 1,1 |

Среди участников опроса, в большей степени, представлены респонденты со «средним» (*соответствует ответу: «Живем средне» вопроса: «Каково материальное положение Вашей семьи?»*) или «хорошим» (*соответствует ответу: «Живем хорошо, без особых материальных проблем»)* материальным положением - более 80%[[1]](#footnote-1). Каждый восьмой опрошенный считает себя и свою семью достаточно обеспеченной. Только 4,3% считают, что у них трудное материальное положение, при котором приходится на всем экономить, а 0,6% - живут крайне бедно (Рис.3).

*Рис.3. Каково материальное положение вашей семьи?, в %*

Таким образом, было выявлено, что среднестатистический портрет опрошенных потребителей услуг остается неизменным с 2014 года: женщины с высшим образованием, в возрасте 25-44 лет, работающие в бюджетной сфере.

**2. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2020 годы»:**

**2.1. «Библиотечное обслуживание населения»**

С целью выявления оценки качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания населения, респондентам был задан ряд вопросов. На вопрос о том, насколько часто сургутяне посещают городские библиотеки, более половины опрошенных ответили, что посещение библиотек для них является «очень частым» явлением. Каждый второй отметил, что посещает библиотеки время от времени. При этом лишь 7% опрошенных заявили, что в библиотеках они бывают редко (Рис.4).

Наиболее посещаемыми библиотеками города, согласно ответам потребителей, как и в предыдущие годы, стали Центральная городская библиотека им А.С. Пушкина и Центральная детская библиотека. Третье место в рейтинге посещаемости, по результатам опроса этого года, занимает Городская библиотека №15 по ул. Мира, 37/1. В 2013-2014 гг. на этой позиции находилась Городская библиотека №3.

К числу наименее посещаемых библиотек, респонденты отнесли: Городскую библиотеку №5 в поселке Юность и Детскую библиотеку по ул. Чехова, 5/2, в здании МОУ СОШ №46 (Табл.3).

Согласно проведённому анализу, чаще всех, городские библиотеки посещают респонденты женского пола, с высшим образованием, в возрасте от 35 до 44 лет.

*Рис.4. Как часто Вы посещаете городские библиотеки?*

*Таблица 3. Как часто вы посещали нижеперечисленные библиотеки города за последнее время?, в %, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 год** | **2014 год** | **2015 год** |
| **Процент посещения** | **Время от времени** | **Редко** | **Часто** | **Время от времени** | **Редко** | **Часто** | **Время от времени** | **Редко** |
| Центральную городскую библиотеку им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1); | **67,6 *(1)*** | Нет данных | Нет данных | **11,0 *(2)*** | 29,7 | 24,2 | **23,0 (1)** | 24,0 | 4,0 |
| Центральную детскую библиотеку (пр-д. Дружбы, 11а); | **10,4 *(2)*** | **15,6 *(1[[2]](#footnote-2))*** | 6,7 | 10,0 | **13,0 *(2)*** | 8,0 | 2,0 |
| Городскую библиотеку №2 (ул. Ленина, 67/4); | 2,9 | 7,1 | 8,2 | 5,9 | 9,0 | 6,0 | \* |
| Городскую библиотеку №3(ул. Дзержинского, 10); | **7,5 *(3)*** | **10,6 *(3)*** | 3,5 | 5,9 | 8,0 | 2,0 | \* |
| Детскую библиотеку №4 (ул. Энтузиастов, 47); | 4,0 | 5,6 | 4,5 | 6,7 | 5,0 | 1,0 | 2,0 |
| Городскую библиотеку №5 (п. Юность, ул. Саянская, д. 6Б); | 1,7 | 4,8 | 1,2 | 2,4 | 3,0 | 3,0 | \* |
| Городскую библиотеку №11 (ул. Крылова, 6А); | 1,7 | 9,4 | 5,9 | 2,4 | 5,0 | 7,0 | 2,0 |
| Городскую библиотеку №15 (ул. Мира, 37/1); | 2,9 | 7,1 | 6,0 | 4,8 | **11,0 *(3)*** | 3,0 | 1,0 |
| Городскую библиотеку №21 (ул. Бажова, 17); | 5,8 | 5,9 | 7,1 | 8,2 | 7,0 | 10,0 | \* |
| Детскую библиотеку (ул. Чехова, 5/2, в здании МОУ СОШ №46); | 1,7 | 1,2 | 1,2 | 2,4 | \* | 3,0 | \* |
| Детскую библиотеку №25 (ул. Островского, 3); | 6,9 | 4,8 | 4,8 | 3,6 | 2,0 | 6,0 | 2,0 |
| Городскую библиотеку №30 (ул. Лермонтова,6/3). | 4,6 | 7,1 | 5,9 | 3,5 | 5,0 | 1,0 | \* |

Общее представление об услугах (мероприятиях) и ресурсах библиотек города Сургута, имеют 53% опрошенных потребителей. Это на 1% больше, чем в прошлом 2014 году. При этом выросло и число тех, кто осведомлён слабо или не осведомлен совсем, однако эта динамика незначительна, и не позволяет говорить о кардинальном изменении степени осведомленности жителей города Сургута (Рис.5).

*Рис.5. Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?, в %, в динамике 2014-2015 гг[[3]](#footnote-3).*

Учитывая высокий процент посещения библиотек, выявленный в ходе исследования – 93% (*Совокупное количество ответов «Часто» и «Время от времени» вопроса: «Как часто вы посещаете городские библиотеки»)*, необходимо понять, какие из предоставляемых услуг пользуются наибольшей популярностью.

Несмотря на снижение рейтинга печатных изданий в России, о котором упоминается в исследовании Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ)[[4]](#footnote-4), в городе Сургуте, как и в предыдущих годах, выдача книг на дом остается наиболее популярной среди читателей услугой городских библиотек.

Примечательно, что с 2013 года, в рейтинге услуг, предоставляемых муниципальными библиотеками, происходит смена лидирующих позиций. Так, если в 2013 году, второе и третье место делили между собой услуги по посещению читательского зала и посещению выставок, творческих встреч и т.д., то в 2014 году, эти же позиции разделились между услугами получения доступа к сети Интернет и выдачи периодических изданий на дом. На сегодняшний день рейтингнаиболее популярных функций городских библиотек занимают только те виды услуг, которые касаются выдачи литературы на дом, или посещения читательского зала (Табл.4). Среди единичных ответов респондентов, обозначенных в графе «Другое», встречались пожелания, связанные с проведением досуга детей потребителей, а именно: предоставление возможности посещения детской комнаты, проведение «громких чтений», кукольные театры и занятия с детьми.

*Таблица 4. Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?, в %,
в динамике 2013-2015 гг.[[5]](#footnote-5)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** |
| Выдача книг на дом | **78,1 *(1)[[6]](#footnote-6)*** | **98,0 *(1)*** | **96,0 *(1)*** |
| Посещение читального зала | **36,5 *(2)*** | 43,0 | **47,0 *(2)*** |
| Выдача периодических изданий на дом | 7,3 | **46,0 *(3)*** | **40,0 *(3)*** |
| Доступ к сети Интернет | 8,4 | **48,0 *(2)*** | 32,0 |
| Посещение выставок, творческих встреч и т.д. | **14,6 *(3)*** | 30,0 | 34,0 |
| Выдача CD, аудио, видеоматериалов на дом | 2,8 | 28,0 | 20,0 |
| Заказ книг и копий документов из других библиотек страны | 0 | 4,0 | 2,0 |
| Доступ к электронным каталогам | 1,1 | 13,0 | 9,0 |
| Доступ к информационно - и справочно-правовым системам («Рубрикон», «EastView», «КонсультантПлюс», «Юрист» и др.) | 0 | 10,0 | 7,0 |
| Другое  | 1,7 | 0 | 2,0 |

Необходимо отметить, что вышеуказанные пожелания респондентов совпадают с изменением тенденций ответов на следующий вопрос: *«На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?».*

Так, несмотря на то, что библиотеки, традиционно рассматриваются респондентами как информационные центры, в динамике результатов опросов 2014-2015 гг., прослеживается снижение популярности данного показателя на 15%. В качестве центра для подготовки научной работы, городские библиотеки выбирают 15% опрошенных, что на 1% ниже показателя ответов предыдущего года.

Положительная динамика наблюдается в ответах участников опроса, выбравших такую функцию, как: предоставление гражданам возможности организовать свой досуг (*увеличение количества ответов на 7% по сравнению с 2014 годом*). При этом число тех, кто затруднился ответить (*5%*), или отметил, что библиотеки не несут «никакой» социальной функции (1%), также, увеличилось (Рис.6).

*Рис.6. На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?, в %, в динамике 2014-2015 гг.[[7]](#footnote-7).*

Качество библиотечного обслуживания населения было оценено респондентами на достаточно высоком уровне. Увеличение наблюдается по следующим показателям:

* состояние помещений абонемента, читальных залов (+на 0,62 балла),
* общие условия пребывания читателей в библиотеках (+на 0,27 баллов),
* места для посетителей в читальном зале (+на 0,12 баллов),
* отзывчивость и вежливость сотрудников (+на 0,12 баллов),
* состояние книг и периодических изданий (+на 0,10 баллов),
* подбор информации по запрашиваемой теме (+на 0,08 баллов) и пр.

Снижение среднего балла отмечено по следующим показателям:

* режим работы библиотек (- на 0,21 балла),
* четкость, скорость и организованность сотрудников (- на 0,05 баллов),
* профессионализм библиотекарей (- на 0,05 баллов).

Качество услуги по библиотечному обслуживанию, в целом, выше оценки предыдущих лет на 0,12[[8]](#footnote-8)-0,20[[9]](#footnote-9) баллов. **Средний балл** качества услуги по библиотечному обслуживанию, в 2015 году, составляет **9,62 балла[[10]](#footnote-10)** (Табл.5).

*Таблица 5. Оцените, пожалуйста, качество библиотечного обслуживания населения по нижеперечисленным показателям, по 10 – балльной шкале, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | ***Затрудняются ответить, в%*** |
| 1. Места для посетителей в читальном зале | Нет значений | 8,66 | **8,78** | 4,0 |
| 2. Режим работы библиотек | **9,35** | 9,14 | 3,0 |
| 3. Состояние помещений абонемента, читальных залов | 8,41 | **9,03** | 4,0 |
| 4. Отзывчивость, вежливость сотрудников | 9,70 | **9,82** | 1,0 |
| 5. Условия для пребывания читателей в библиотеках города (проветриваемость, освещённость, температурный режим и др.) | 9,04 | **9,31** | 1,0 |
| 6. Состояние книг, периодических изданий | 8,86 | **8,96** | 0 |
| 7. Подбор информации по запрашиваемой теме | 9,15 | **9,23** | 9,0 |
| 8. Уровень организации каталогов (электронного каталога) | 9,05 | **9,27** | 23,0 |
| 9. Четкость, скорость, организованность работы сотрудников | **9,57** | 9,52 | 0 |
| 10. Профессионализм библиотекарей | **9,71** | 9,66 | 0 |
| 11. Качество оказания справочной, консультационной помощи читателям | 9,47 | **9,53** | 6,0 |
| 12. Предоставление информации читателям об услугах и ресурсах библиотеки | 9,36 | **9,40** | 8,0 |
| 13. Разнообразие, богатство книжного фонда | 8,64 | **8,91** | 4,0 |
| 14. Качество проведения различных мероприятий библиотеками города | 8,99 | **9,54** | 28,0 |
| 15. Качество услуги по библиотечному обслуживанию в целом | 9,42 | 9,50 | **9,62** | 3,0 |

Вопрос о состоянии помещений городских библиотек и качества их ремонта вызвал затруднения у респондентов, большинство из которых (*от 35 до 89%[[11]](#footnote-11)*) отметили пункт «*Не имею представления*». При этом аналогично прошлому году, большее количество положительных отзывов получила Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина. Наибольшее же число неудовлетворительных отметок, было адресовано состоянию помещения Центральной детской библиотеки (Рис.7).

*Рис.7. Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?, в %*

*Рис.8. Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?, в %[[12]](#footnote-12)*

Среди наиболее популярных источников получения информации об услугах, предоставляемых городскими библиотеками, респонденты отмечают неформальные коммуникации, а также интернет – источники (Рис.8) - более 60% опрошенных. Среди источников, обозначенных респондентами в графе «Другое», встречались и такие, как: афиши в холлах библиотек, личный поиск информации, ознакомительные лекции в детских садах, и школах, а также информация, поступающая непосредственно от сотрудников библиотек[[13]](#footnote-13).

Стоит отметить, что процент удовлетворённости качеством библиотечного обслуживания в целом остается на высоком уровне (Рис.9).

**Расчетная оценка удовлетворённости потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Библиотечное обслуживание населения»,** по итогам проведенного социологического опроса, **составляет** **92,60**[[14]](#footnote-14) - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги[[15]](#footnote-15).

*Рис.9. Удовлетворены ли Вы качеством библиотечного обслуживания в целом?, в%*

По мнению большинства респондентов: «Увеличение периодических изданий, количества интересных и разнообразных книг, а также достаточное пополнение библиотечного фонда» помогут читателям дольше оставаться заинтересованными в посещении городских книгохранилищ. Среди пожеланий потребителей, прозвучавших в качестве рекомендаций по улучшению библиотечного обслуживания в городе, встречались и мнения о необходимости увеличения библиотек по городу и их площади, «желательно, чтобы они были в каждом микрорайоне».

Среди наиболее интересных пожеланий, озвученных сургутянами, были и такие, как:

- проведение конкурсов между сотрудниками на звание лучшего библиотекаря;

- материальное поощрение и заинтересованность сотрудников в улучшении качества обслуживания;

- увеличение рекламы и объявлений об услугах и мероприятиях муниципальных библиотек по городу;

- обогащение книжного фонда, приобретение изданий не только общего доступа (т.е., которые и так можно найти в сети), но и редких изданий. Увеличение мест в читательском зале и скорость интернета;

- замена стеллажей и ремонт в библиотеке №4;

- работа без выходных и более тщательное отношение к поступающей литературе, которая, по мнению опрашиваемых, не должна содержать в себе излишнее количество информации о сексуальных меньшинствах, а также литературу в жанре «Ужасы и мистика» (*см. таблицу открытых вопросов*).

**2.2. «Сохранение и популяризация историко-культурного наследия»**

Историко-культурные учреждения города Сургута символизируют и подчеркивают имидж города как динамично развивающегося промышленного и культурного центра. Фонды музеев насчитывают множество уникальных коллекций старины и современности, а галерея «Стерх» является основной площадкой современного искусства в Сургуте и Югре.

По мнению респондентов, музеи (галерея) и выставки сохраняют свою главную функцию, оставаясь для населения местом, где можно узнать много нового и интересного (об истории, искусстве и т.д.). Каждый третий анкетируемый предпочитает в музеях отдыхать от суеты, а 18% рассматривают их (*музеи, галерею*), как место для встреч и общения (Рис.10).

Показательно, что в качестве места для подготовки научной работы, респонденты в 2015 году, рассматривают только галерею современного искусства «Стерх». Она же (*галерея*), для большинства опрошенных является местом, где можно отдохнуть от суеты и пообщаться (Рис.11).

*Рис.10. Ответы респондентов на вопрос: «Музеи (галерея) для Вас – это…», в %*

*Рис.11. Распределение ответов на вопрос: «Какие музеи (галерею) города Вы посетили в последнее время?» с вопросом: «Музеи (галерея) для Вас – это…», в %[[16]](#footnote-16)*

В ходе исследования респондентам был задан блок вопросов, позволяющий определить степень удовлетворенности жителей города в сфере предоставления услуг по сохранению и популяризации историко-культурного наследия.

Аналогично предыдущему году, среди участников опроса, наиболее посещаемым музеем стал «Сургутский краеведческий музей». Более 50% респондентов посещали его выставки, при этом каждый пятый опрошенный[[17]](#footnote-17) указал, что бывает там довольно часто. На втором месте находится «Сургутский художественный музей» (48%), а на третьем – галерея современного искусства «Стерх» (47%) (Рис.12).

*Рис.12. Распределение ответов на вопрос: «Какие музеи (галерею) города Вы посетили в последнее время?» (в данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов) с вопросом: «Как часто Вы посещаете музеи (галерею)?», в %*

Более половины опрошенных респондентов считают, что затраты на получение услуг, предоставляемых музеями и галереей, являются низкими, и совершенно не ощутимы для их бюджета (57%). Одна третья часть анкетируемых ответили, что стоимость услуг ощутимая, но не обременительная (Рис.13).

*Рис.13. Как Вы оцениваете материальные затраты на получение предоставляемых музеями (галереей) услуг?, в %*

Результаты опроса показывают, что удовлетворенность респондентов ***режимом работы музеев и галереи*** (Рис.14), находится на высоком уровне (84%). При этом средний балл за ***«режим работы»****,* выставленный участниками опроса при оценке отдельных показателей качества работы, по сравнению с аналогичным периодом опроса 2014 года, снизился на 1,27 баллов (Табл.6).

*Рис.14.**Устраивает ли Вас режим работы музеев (галереи)?, в %*

**Средний балл** качества услуги: «Сохранение и популяризация историко-культурного наследия», в 2015 году, составляет **7,64 балла** (Табл.6).

*Таблица 6. Оцените, пожалуйста, качество работы музеев, галереи по нижеперечисленным показателям, по 10 – балльной шкале, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | ***Затрудняются ответить, в%*** |
| Разнообразие и сменяемость выставок | Нет значений | **8,67** | 6,65 | 1,0 |
| Разнообразие спектра оказываемых услуг (экскурсий, занятий, мастерских, акций и других мероприятий) | **\*[[18]](#footnote-18)** | 6,83 | 4,0 |
| Организация экскурсионного сопровождения | **8,00** | 6,90 | 7,1 |
| Организация культурно-просветительской деятельности (лекции, музейные занятия) | **8,77** | 7,09 | 10,2 |
| Оказание консультативной помощи посетителям | **9,20** | 7,49 | 3,0 |
| Состояние помещений, выставочных залов | **7,97** | 7,76 | 1,0 |
| Условия для пребывания посетителей (освещенность, система кондиционирования воздуха, оборудованные зон отдыха и т.д.) | **8,86** | 7,81 | 0 |
| Режим работы | **9,20** | 7,93 | 1,0 |
| Отзывчивость, вежливость сотрудников | **\*** | 7,07 | 0 |
| Качество работы музеев (галереи) в целом | 8,79 | **9,37** | 7,64 | 0 |

Среди источников, благодаря которым респонденты узнают о предоставляемых музеями и галереей услугах, наиболее популярными являются средства массовой информации (47%), интернет – ресурсы (40%), а также неформальные коммуникации (информация от друзей и знакомых (33%)).

При этом абсолютное большинство анкетируемых (94,9%[[19]](#footnote-19)), так или иначе, осведомлены о деятельности историко-культурных учреждений города Сургута. Только 3% опрошенных не имеют представлений или не знают о работе и услугах, предоставляемых музеями и галереей (Рис.15).

*Рис.15. Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев (галереи) города?, в%*

**Расчетная оценка удовлетворённости потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Сохранение и популяризация историко-культурного наследия»,** по итогам проведенного социологического опроса, **составляет 70,34[[20]](#footnote-20)** - данный результат можно рассматривать, как достаточный уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

В качестве предложений по вопросам работы музеев и галереи, помимо слов благодарности, респондентами озвучивались такие рекомендации, как:

* «Проводить больше выставок для молодежи и подростков»;
* «Увеличить количество рекламы и анонсирования выставок по городу»;
* «Перенести график работы на вечернее время среди недели до 19.00 ч.»;
* «Организовать выставку русских художников XIX века»;
* «Разнообразить выставки» и пр. (*см. таблицу открытых вопросов*).

**2.3. «Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры»**

Муниципальные учреждения культуры предоставляют комплексные услуги по обеспечению культурного досуга в массовых, интерактивных и индивидуальных формах. Концерты, театральные спектакли, выставки художников и мастеров декоративно-прикладного творчества обеспечиваются на муниципальном уровне, отчасти, силами участников самодеятельных творческих коллективов.

С целью определения степени удовлетворенности потребителей организацией культурного досуга населения на базе учреждений и организаций культуры, респондентам, в первую очередь, было предложено ответить на вопрос: «Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто?». Согласно ответам, в 2015 году, участниками опроса чаще всего, посещалась «Сургутская филармония» (42,3%). При этом реже всех – городской парк культуры и отдыха (35,8%). Более 40% опрошенных не посещали в этом году: театр Актера и Куклы «Петрушка» (41%), Многофункциональный культурно-досуговый центр (41,2%) и городской культурный центр (40,4%) (Рис.16).

*Рис.16. Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто?, в %*

Результаты сравнения ответов респондентов, в 2014-2015 годах, в большинстве случаев, показывают положительную динамику. Так, за исключением городского парка культуры и отдыха, число тех, кто посещал[[21]](#footnote-21) вышеперечисленные городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, возросло. Наибольший рост отмечен среди респондентов, посещавших «Сургутскую филармонию» - 18%[[22]](#footnote-22) (Рис. 17-22).

*Рис.17.* *Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто: Сургутская филармония, в динамике 2014-2015 гг., в %*

*Рис.18.* *Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто: Историко-культурный центр «Старый Сургут»,
в динамике 2014-2015 гг., в %*

*Рис.19.* *Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто: Городской парк культуры и отдыха,
в динамике 2014-2015 гг., в %*

*Рис.20.* *Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто: Городской культурный центр, в динамике 2014-2015 гг., в %*

*Рис.21.* *Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто: Многофункциональный культурно-досуговый центр,
в динамике 2014-2015 гг., в %*

*Рис.22.* *Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто: Театр Актера и Куклы «Петрушка»,
в динамике 2014-2015 гг., в %*

При этом степень осведомленности участников опроса о деятельности учреждений культуры, в сравнении с предыдущими годами, показывает положительную динамику, и составляет 99%[[23]](#footnote-23) (Рис.23).

*Рис.23. Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?, в динамике 2013-2015 гг., в %*

Аналогично предыдущему году, тройку лидеров социальных функций, которые, по мнению респондентов, выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, замыкают такие позиции, как:

* «Организация культурного досуга детей, подростков» - 46%;
* «Воспитание, приобщение к культурному межличностному общению» - 35%;
* «Обеспечение наличия мест культурных развлечений для населения» - 28%.

При этом, сравнивая результаты опроса 2014 года, можно отметить изменение отношения респондентов к влиянию такой функции, как «Воспитание и приобщение к культурному межличностному общению». Если в предыдущем году, эта функция занимала третью строчку рейтинга, то в этом году она переместилась уже на вторую ступень. Аналогичные изменения произошли и в выборе респондентами варианта: «Развитие способностей к эстетическому восприятию» (*увеличение, по сравнению с ответами опроса 2014 года, на 6,5%*) (Рис.24).

*Рис.24.**На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?, в динамике 2014-2015 гг., в %[[24]](#footnote-24)*

Согласно данным, полученным в результате анализа ответов респондентов, каждый второй участник опроса (49%[[25]](#footnote-25)) затратил на посещение культурно-досуговых учреждений города, в течение последних шести месяцев, не более 2000 руб., тогда как в предыдущем году, число респондентов, ответивших подобным образом, было намного ниже, и составляло всего 18,3% от общего числа опрошенных (Рис.25).

При этом временными периодами, в которых большинство потребителей расходовало на посещение культурно-досуговых учреждений менее 2000 руб., являются: 2004, 2010 и 2015 гг. Наибольшее количество ответов тех, кто потратил на посещение такого рода мероприятий от 4000 руб. и выше, наблюдается среди респондентов, участвовавших в опросах 2008 и 2014 гг. (Рис.26).

*Рис.25. Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?, в динамике 2014-2015 гг., в %*

*Рис.26. Расходы горожан на посещение культурно-досуговых учреждений за полгода,
в динамике 2004-2015 гг., в %*

Положительным является тот факт, что по большинству показателей качества работы клубных формирований и культурно-досуговых мероприятий, проводимых городскими учреждениями культуры, наблюдается рост среднего балла. В 2015 году, наиболее высокие оценки были получены относительно таких показателей, как: «Квалификация наставников, руководителей кружков» (8,84 балла) (Табл.7) и качество проведения детских спектаклей (8,67 баллов) (Табл.8).

**Средний балл качества услуги** по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры составляет **8,32 балла[[26]](#footnote-26).**

*Таблица 7. Оцените, пожалуйста, качество работы клубных формирований на базе учреждений культуры, досуга и профессионального искусства по нижеперечисленным показателям, по 10 – балльной шкале, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | ***Затрудняются ответить, в%*** |
| Поддержание чистоты в помещениях кружков, клубах | Нет значений | **8,67** | 8,60 | 36,4 |
| График работы (время занятий) | 7,66 | **8,78** | 36,4 |
| Состояние помещений, качество ремонта | 6,80 | **8,22** | 35,0 |
| Разнообразие кружков, студий, клубов, возможность выбора занятий | 7,60 | **8,03** | 36,5 |
| Обеспечение необходимыми принадлежностями и материалами | 6,52 | **8,10** | 37,5 |
| Квалификация наставников, руководителей кружков | 8,60 | **8,84** | 35,4 |
| Доступность для населения (наличие мест в клубных формированиях) | 7,49 | **8,41** | 36,0 |
| Качество работы кружков, студий в целом | 9,00 | **9,44** | 8,73 | 34,4 |

*Таблица 8. Оцените, пожалуйста, качество проведения культурно-досуговых мероприятий, проводимых городскими учреждениями культуры, по 10 – балльной шкале, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | ***Затрудняются ответить, в%*** |
| Фестивали, конкурсы, выставки | Нет значений | 7,67 | **7,86** | 4,2 |
| Концерты, музыкально-литературные вечера | 7,99 | **8,01** | 10,3 |
| Детские спектакли | 7,85 | **8,67** | 49,0 |
| Филармонические уроки | 7,81 | **8,11** | 59,6 |
| Качество работы в целом | **8,68** | 7,95 | 7,92 | 6,3 |

**Расчетная оценка удовлетворённости потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры»,** по итогам проведенного социологического опроса, **составляет 73,34[[27]](#footnote-27)** - данный результат можно рассматривать, как достаточный уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

В качестве предложений по вопросу организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры, респондентами озвучивались такие рекомендации, как:

* «Отходить (не придерживаться) от шаблонов, перенимать опыт других городов»;
* «Продолжать филармонические уроки для школьников с 1 по 5 кл.»;
* «Необходимо построить детский театр» и пр. (*см. таблицу открытых вопросов*).

**2.4. «Организация массовых мероприятий»**

Измерение оценки качества предоставляемых услуг по организации массовых мероприятий, проводилось среди респондентов, непосредственно принимавших участие и посещавших городские праздники и демонстрации. Так, большинство опрошенных (70,7%) отметили, что в 2015 году посещали городское мероприятие, посвященное Дню Победы в Великой Отечественной войне, в том числе: марш патриотических объединений города, митинги памяти, концерты творческих коллективов. Также, в число респондентов вошли сургутяне, посещавшие такие мероприятия, как: народные массовые гуляния, посвященные дню России, дню города - 49,5%, городские торжественные вечера, посвященные дню защитника Отечества и международному женскому дню - 40,4% и 31,3% соответственно. Практически каждый третий респондент участвовал в городской праздничной демонстрации, посвященной Международному дню солидарности трудящихся. Меньше всего опрошенных (19,2%) принимали участие в городском празднике «Сабантуй» (Рис.27).

*Рис.27. Какие городские массовые мероприятия Вы посещали?[[28]](#footnote-28), в %*

В оценке качества организации массовых мероприятий, по отдельным показателям качества работы, в 2015 году, наблюдается рост среднего балла, относительно таких критериев, как: «Организация безопасности участников мероприятий» (*рост, по сравнению с 2014 г. на 0,01 балла*), «Организация общественного питания во время проведения мероприятий» (*рост на 0,05 баллов*), «Своевременная уборка мест проведения мероприятий» (*рост на 0,79 баллов*) и «Наличие достаточного числа урн, туалетов» (*рост на 0,87 баллов*).

Несмотря на общий фон положительной динамики, по критерию «Наличие достаточного числа урн, туалетов» были получены низкие оценки при незначительном увеличении по сравнению с 2014 годом. С учетом этого можно предположить, что в 2015 году, при организации массовых мероприятий, были учтены предложения прошлого года.

Средний балл качества организации мероприятий, проводимых на площадях города, посвященных общероссийским и традиционным городским праздникам, также как и в прошлом году, составляет 8,80 баллов(Табл.9).

*Таблица 9. Оцените, пожалуйста, качество организации мероприятий, проводимых на площадях города, посвящённых общероссийским и традиционным городским праздникам, по нижеперечисленным показателям, по 10 – балльной шкале, в динамике 2014-2015 гг[[29]](#footnote-29).*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***2014*** | ***2015*** | ***Затрудняются ответить, в%*** |
| Организация безопасности участников мероприятий | 8,51 | **8,52** | 19,0 |
| Организация общественного питания во время проведения мероприятий | 7,05 | **7,10** | 6,0 |
| Своевременная уборка мест проведения мероприятий | 6,99 | **7,78** | 10,1 |
| Культурная программа мероприятий | **9,03** | 8,95 | 2,0 |
| Наличие достаточного числа урн, туалетов | 6,23 | **7,10** | 9,3 |
| Качество проведенных мероприятий в целом | **8,80** | **8,80** | 0 |

При этом наблюдается обратная динамика в оценках, полученных относительно качества мероприятий, проводимых в концертных залах, посвященных общероссийским и традиционным городским праздникам. В сравнении с предыдущим годом, произошло снижение среднего балла на 0,05 – 0,57 баллов, в зависимости от показателей.

Средний балл качества организации мероприятий, проводимых в концертных залах, посвященных общероссийским и традиционным городским праздникам, составляет 9,02 баллов(Табл.10).

*Таблица 10. Оцените, пожалуйста, качество мероприятий, проводимых в концертных залах, посвящённых общероссийским и традиционным городским праздникам, по нижеперечисленным показателям, по 10 – балльной шкале, в динамике 2014-2015 гг[[30]](#footnote-30).*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***2014*** | ***2015*** | ***Затрудняются ответить, в%*** |
| Организация безопасности участников мероприятий | **9,38** | 8,81 | 19,2 |
| Культурная программа мероприятий | **9,35** | 9,22 | 2,0 |
| Качество проведенных мероприятий в целом | **9,07** | 9,02 | 1,0 |

**Средний балл качества услуги** по организации массовых мероприятий **составляет 8,91 баллов[[31]](#footnote-31).**

Каждый второй респондент удовлетворен полностью качеством предоставляемой услуги (Рис.28).

*Рис.28. Удовлетворены ли Вы качеством услуги по организации массовых мероприятий?, в%*

**Расчетная оценка удовлетворённости потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Организация массовых мероприятий»,** по итогам проведенного социологического опроса, **составляет** **87,63[[32]](#footnote-32)** - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

Более 83% опрошенных (*совокупное количество ответов: «осведомлен в полной мере», «имею общее представление», «слабо осведомлен»*), в различной степени, осведомлены о планируемых городских массовых мероприятиях (Рис.29). Наиболее информативными источниками при этом являются материалы местного телевидения, радио, а также городской прессы. Один из наиболее часто выбираемых источников информации, при оценке других видов муниципальных услуг - «Интернет» - здесь занимает лишь промежуточную позицию, набрав одинаковое количество ответов с такими источниками информации, как: афиши, плакаты, раздаточные материалы (Рис.30).

*Рис.29. Насколько Вы осведомлены о планируемых городских массовых мероприятиях города Сургута?, в %*

*Рис.30.**Из каких источников Вы получаете информацию о планируемых городских массовых мероприятиях?, в %[[33]](#footnote-33)*

Среди предложений, озвученных респондентами, в качестве рекомендаций по организации массовых мероприятий, звучали такие, как:

* «Усилить информированность о предстоящих мероприятиях. Приглашать популярных исполнителей для разных возрастных категорий»;
* «Проводить больше массовых мероприятий»;
* «Организовать поход на телевидение»;
* «Больше рекламы и приглашенных «звезд» (*см. таблицу открытых вопросов*).

**2.5. «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»**

С целью определения мнения потребителей относительно качества предоставления услуги по дополнительному образованию детей в детских школах искусств, респондентам было предложено ответить на вопрос: «Какую детскую школу искусств посещает Ваш ребенок (дети)?». Так, 17% участников опроса отметили, что их дети посещают МБУ ДО «Детскую художественную школу №1 им. Л.А. Горды» и МБУ ДО «Детскую художественную школу декоративно-прикладного искусства»; по 15% - МБУ ДО «Детскую школу искусств №2» и МБУ ДО «Детскую школу искусств №3», по 13% - МБУ ДО «Детскую школу искусств №1» и МБУ ДО «Детскую школу искусств им. Г. Кукуевицкого», 11% респондентов отметили МАУ ДО «Детскую хореографическую школу №1» (Табл.11).

*Таблица 11. Какую детскую школу искусств посещает Ваш ребенок (дети)?,в %[[34]](#footnote-34)*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| МБУ ДО «Детская художественная школа №1 им. Л.А. Горды» | 17,0 |
| МБУ ДО «Детская художественная школа декоративно-прикладного искусства» | 17,0 |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 15,0 |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №3» | 15,0 |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1» | 13,0 |
| МБУ ДО «Детская школа искусств им. Г. Кукуевицкого» | 13,0 |
| МАУ ДО «Детская хореографическая школа №1» | 11,0 |

Основные цели, которые преследуют респонденты, отдавая своего ребенка (детей) на занятия в детскую школу искусств совпадают с ответами участников опроса 2014 года. Так, на первое место, аналогично предыдущему году, большая часть опрошенных поставили «Развитие творческих способностей ребенка» (56,6%). На второе – «Всестороннее развитие ребенка» (32,3%), на третье – «Получение специализированной подготовки (дизайнера, художника, музыканта и т.д.) и возможности поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ» (31,3%). Необходимо отметить, что по сравнению с предыдущим годом, наблюдается рост значений отдельных показателей, таких как: «Это сейчас модно, престижно» (на 1,8%), «По просьбе и желанию ребенка» (на 6,6%) и «Для развития творческих способностей ребенка» (на 4,8%) (Рис.31).

*Рис.31. С какой целью Вы отдаёте своего ребёнка (детей) на занятия в детскую школу искусств?, в динамике 2014-2015 гг., в %[[35]](#footnote-35)*

Степень осведомленности респондентов услугами дополнительного образования детей в детских школах искусств находится на высоком уровне и составляет 92%[[36]](#footnote-36), что может свидетельствовать о достаточном информационном сопровождении. Более 40% опрошенных имеют абсолютную осведомленность о предоставляемых услугах. Такое же количество имеют общее представление (41%). Лишь 1% анкетируемых ответили, что не осведомлены об услугах, предоставляемых в области дополнительного образования детей в детских школах искусств (Рис.32).

*Рис.32. Насколько Вы осведомлены о предоставлении услуги «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»?, в%*

При этом в разрезе отдельных показателей работы, сохраняется тенденция выставления респондентами высоких оценок.

Положительная динамика отмечена относительно таких показателей работы, как: «Квалификация педагогов», «Отношение педагогов к детям», «Внимание педагогов к ребенку и индивидуальный подход к ученикам», «Режим работы школы (расписание занятий)», «Состояние помещения школ, качество ремонта», «Спектр предоставляемых образовательных программ», «Безопасность условий обучения» и «Качество работы школ в целом».

**Средний балл качества услуги** по дополнительному образованию детей в детских школах искусств, составляет **9,42 балла** (Табл.12).

*Таблица 12. Оцените, пожалуйста, качество дополнительного образования детей в детских школах искусств по нижеперечисленным показателям, по 10 - балльной шкале, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | **Затрудняются ответить** |
| Квалификация педагогов | Нет значений | 9,48 | **9,60** | 13,0 |
| Отношение педагогов к детям | 9,27 | **9,52** | 5,0 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам | 9,22 | **9,34** | 5,0 |
| Организация участия детей в конкурсах, концертах, выставках и других творческих мероприятиях | **9,11** | 9,00 | 13,0 |
| Обеспеченность учебными принадлежностями и материалами | **8,46** | 8,44 | 16,0 |
| Режим работы школы (расписание занятий) | 8,61 | **8,76** | 2,0 |
| Обеспеченность школы помещениями | **7,98** | 7,87 | 5,0 |
| Состояние помещения школы, качество ремонта  | 8,13 | **8,17** | 5,0 |
| Спектр предоставляемых образовательных программ | 9,13 | **9,41** | 16,2 |
| Доступность для населения (наличие мест в детских школах искусств) | **7,94** | 7,81 | 15,2 |
| Безопасность условий обучения |  | 9,03 | **9,52** | 18,2 |
| Качество работы школ в целом | 9,10 | 9,09 | **9,42** | 4,0 |

**Расчетная оценка удовлетворённости потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»,** по итогам проведенного социологического опроса, **составляет** **87,10[[37]](#footnote-37)** - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

**3. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2020 годы»:**

**3.1. «Организация занятий физической культурой и массовым спортом»**

Для определения мнения потребителей относительно качества предоставления муниципальной услуги «Организация занятий физической культурой и массовым спортом», респондентам было предложено ответить на ряд вопросов, первым из которых был вопрос: *«Какие учреждения для занятия физической культурой и как часто посещаете Вы или Ваш ребёнок?*». Анализ результатов опроса показал, что в выборку исследования было включено одинаковое количество родителей воспитанников МБУ Центр физической подготовки «Надежда» и МАУ «Ледовый Дворец спорта». При этом чаще всего, респондентами посещался МБУ Центр физической подготовки «Надежда» (Рис.33).

*Рис.33. Какие учреждения для занятия физической культурой и как часто посещаете Вы или Ваш ребёнок?, в %*

Среди наиболее популярных оздоровительных направлений и видов спорта, посещаемых респондентами, чаше всего отмечались: плавание (31%), хоккей (23%), легкая атлетика и футбол (по 20%). Распределение ответов на данный вопрос представлено в таблице (Табл.13).

*Таблица 13. Каким видом спорта (оздоровительным направлением) занимаетесь Вы (или Ваш ребёнок)?, в%[[38]](#footnote-38)*

|  |  |
| --- | --- |
| Плавание | **31,0 *(1)*** |
| Хоккей  | **23,0 *(2)*** |
| Легкая атлетика  | **20,0 *(3)*** |
| Футбол | **20,0 *(3)*** |
| Художественная гимнастика | 12,0 |
| Фитнес-аэробика | 11,0 |
| Фигурное катание | 9,0 |
| Черлидинг | 7,0 |
| Шахматы | 6,0 |
| Фехтование | 3,0 |
| Брэйк-данс | 1,0 |
| Спортивная акробатика | 0 |
| Пожарно-прикладной спорт | 0 |
| Легкая атлетика (инваспорт) | 0 |
| Настольный теннис (инваспорт) | 0 |
| Тяжелая атлетика (инваспорт) | 0 |
| Шахматы (инваспорт) | 0 |
| Оздоровительное плавание для лиц с ДЦП «Мама + ребенок» | 0 |
| Футбол (инваспорт) | 0 |

Необходимо заметить, что по сравнению с прошлым годом, отмечается рост среднего балла отдельных показателей качества услуги по организации занятий физической культурой и массовым спортом.

**Средний балл качества услуги** по организации занятий физической культурой и массовым спортом, составляет **9,61** **баллов**. Наивысшая оценка (9,68 баллов) была получена относительно показателя «обеспечение безопасности и комфорта воспитанников и их родителей». Самые низкие из представленных оценок, но, также, выше 9 баллов, получили показатели, характеризующие состояние спортинвентаря и наличие инструкторов и тренеров (Табл.14).

*Таблица 14. Оцените, пожалуйста, качество организации занятий физической культурой и массовым спортом в муниципальных учреждениях города по нижеперечисленным показателям, по 10 – балльной шкале, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | ***Затрудняются ответить*** |
| Наличие тренеров, инструкторов | Нет значений | 8,63 | **9,32** | 2,0 |
| Квалификация тренеров, инструкторов, педагогов-организаторов | 8,63 | **9,51** | 2,0 |
| Оказание тренерами, инструкторами консультационной помощи | 8,79 | **9,55** | 1,0 |
| Культура общения тренеров, инструкторов (отношение со стороны педагогов-организаторов) | 8,91 | **9,61** | 1,0 |
| Организация спортивных соревнований среди спортсменов города, городских команд | 8,74 | **9,58** | 1,0 |
| Поддержание чистоты в спортивных помещениях, на площадках, кортах | 8,72 | **9,47** | 0 |
| Состояние спортинвентаря | 8,17 | **9,24** | 8,0 |
| Обеспечение безопасности и комфорта | 8,72 | **9,68** | 1,0 |
| Состояние бассейнов, спортивных кортов, площадок и т.д. | 8,20 | **9,48** | 6,0 |
| Наличие в учреждениях душа, гардероба, скамеек, урн, освещения | 8,50 | **9,44** | 1,0 |
| Режим работы учреждений | 8,56 | **9,57** | 0 |
| Спектр предоставляемых услуг | 8,53 | **9,50** | 4,0 |
| Организация проката спортивного инвентаря | 7,99 | **9,48** | 13,0 |
| Качество организации услуги в целом | 9,0 | 8,96 | **9,61** | 1,0 |

Абсолютное большинство опрошенных удовлетворены полностью или скорее удовлетворены, чем не удовлетворены качеством организации занятий физической культурой и массовым спортом (Рис.34).

*Рис.34. Удовлетворены ли Вы качеством организации занятий физической культурой и массовым спортом в целом?, в%*

**Расчетная оценка удовлетворённости потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Организация занятий физической культурой и массовым спортом»,** по итогам проведенного социологического исследования, **составляет** **88,26[[39]](#footnote-39)** - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

Степень осведомленности потребителей о возможностях организации занятий физической культурой и массовым спортом, практически – абсолютная. 65% опрошенных информированы о возможностях в полной мере, 33% - имеют общее представление, и только 2% респондентов затруднились ответить на поставленный вопрос (Рис.35).

*Рис.35. Насколько Вы осведомлены о возможностях организации занятий физической культурой и массовым спортом?, в%*

Относительно рекомендаций по организации занятий физической культурой и массовым спортом, большинством респондентов были озвучены пожелания о необходимости приобретения легкоатлетического манежа и организации проката спортивного инвентаря. Также, среди пожеланий звучали такие, как:

- «Увеличение количества спортивных учреждений; числа спортивных объектов (быстровозводимых, по месту жительства)»;

- «Крайне необходим отдельный зал для занятий фехтованием»;

- «Больше возможности детям выступать с показательными номерами» и пр. (*см. таблицу открытых вопросов*).

**3.2. «Дополнительное образование в спортивных школах»**

На сегодняшний день в городе Сургуте функционируют семь спортивных муниципальных учреждений дополнительного образования детей. В качестве респондентов исследования, с целью выяснения оценки качества предоставляемых услуг, выступили воспитанники и родители детей, посещающих муниципальные спортивные школы. Процентное соотношение опрашиваемых разделилось практически поровну, что позволяет судить о более высокой объективности полученных данных, по отношению ко всем муниципальным учреждениям города спортивного характера (Рис.36).

*Рис.36. Какую спортивную школу посещает Ваш ребенок (дети) или Вы?, в %[[40]](#footnote-40)*

В большей степени среди участников опроса представлены респонденты, которые занимаются (либо дети занимаются) на секциях баскетбола, плавания и волейбола. Наименьшее количество респондентов занимаются такими видами спорта, как: самбо, кикбоксинг, синхронное плавание, пауэрлифтинг, национальная спортивная борьба и кудо (Табл.15).

Мониторинг результатов исследований показывает, что с 2013 года, рейтинг причин, по которым родители отдают своих детей в спортивные школы, либо занимаются в них самостоятельно, остался практически неизменным. Как было отмечено ранее, три года подряд, на первом и втором месте стоят причины поддержания и улучшения здоровья, а также тренировка силы, выносливости и подвижности ребенка. Третью позицию, аналогично предыдущему году, занимает показатель развития успешности ребенка, его популярности и увеличение количества рекордов и побед. В 2013 году, эту позицию рейтинга занимал показатель: «развитие навыков самозащиты» (Рис.37).

*Таблица 15. Каким видом спорта Вы (или Ваш ребёнок) занимаетесь?, в %[[41]](#footnote-41)*

|  |  |
| --- | --- |
| Каратэ | 7,1  |
| Самбо | 1,0 |
| Кикбоксинг | 1,0 |
| Рукопашный бой | 4,0 |
| Баскетбол  | **16,2 *(1)[[42]](#footnote-42)*** |
| Волейбол | **9,1 *(3)*** |
| Настольный теннис | 2,0 |
| Легкая атлетика | 2,0 |
| Тяжелая атлетика | 3,0 |
| Бокс  | 6,1 |
| Синхронное плавание | 1,0 |
| Плавание  | **10,1 *(2)*** |
| Дзюдо | 7,1 |
| Тхэквондо | 3,0 |
| Лыжные гонки | 6,1 |
| Мини-футбол (футзал) | 3,0 |
| Пауэрлифтинг | 1,0 |
| Спортивная аэробика | 2,0 |
| Греко-римская борьба | 6,1 |
| Вольная борьба | 3,0 |
| Национальная спортивная борьба | 1,0 |
| Спортивное ориентирование | 2,0 |
| Восточное боевое единоборство | 3,0 |
| Пулевая стрельба | 5,1 |
| Спорт лиц с нарушением интеллекта (лыжные гонки) | 7,1 |
| Художественная гимнастика | 8,1 |
| Кудо | 1,0 |

*Рис.37. Какие цели Вы преследуете, отдавая своего ребенка (детей) в спортивную школу (либо занимаясь в спортивной школе самостоятельно)?, в %, в динамике 2013-2015 гг.[[43]](#footnote-43)*

Аналогично предыдущему году, респонденты высоко оценили качество дополнительного образования детей в спортивных школах. Наивысшие оценки были отданы показателю, характеризующему отношение педагогов (тренеров) к детям и их родителям – 9,66 баллов.

Менее девяти баллов поставили респонденты за такие позиции, как:

* обеспечение возможности участия в соревнованиях,
* наличие и состояние необходимого спортинвентаря,
* состояние помещений и качество их ремонта.

Необходимо отметить, что по ряду показателей, относительно здоровья учеников (воспитанников), квалификации педагогов и наличия (состояния) спортинвентаря, по сравнению с предыдущим годом, отмечается снижение среднего балла, однако сохраняется общий положительный фон всех оценок.

**Средний балл качества услуги:** «Дополнительное образование в спортивных школах» составляет **9,49 баллов** (Табл.16).

*Таблица 16. Оцените, пожалуйста, качество дополнительного образования в спортивных школах по нижеперечисленным показателям, по 10 - балльной шкале, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | **Затрудняются ответить** |
| Квалификация педагогов (тренеров) | Нет значений | **9,55** | 9,52 | 3,0 |
| Отношение педагогов (тренеров) к детям (к Вам) | **9,66** | **9,66** | 2,0 |
| Обеспечение возможности участия в соревнованиях | **9,01** | 8,84 | 5,0 |
| Регулярность медицинских осмотров  | **10,0** | 9,16 | 4,0 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам (воспитанникам) | 9,42 | **9,50** | 2,0 |
| Состояние спортинвентаря | **9,69** | 8,56 | 4,0 |
| Обеспечение безопасности и комфорта | 9,31 | **9,36** | 4,0 |
| Наличие необходимого спортинвентаря | **8,73** | 8,54 | 9,0 |
| Контроль за состоянием здоровья воспитанников | **9,58** | 9,43 | 5,0 |
| Состояние помещений, качество ремонта помещений | 8,33 | **8,41** | 10,0 |
| Расписание занятий в учреждениях | 9,30 | **9,40** | 2,0 |
| Доступность для населения (наличие мест в спортивных секциях) | 9,28 | **9,32** | 3,0 |
| Качество услуги в целом | 9,1 | 9,30 | **9,49** | 2,0 |

Среди наиболее действенных мер, которые, по мнению респондентов, могли бы способствовать привлечению большего количества детей и подростков к занятиям физической культурой и спортом в спортивных школах, аналогично предыдущему году, встречаются такие как: «Увеличение выделения средств городского бюджета на организацию работы спортивных школ», «Увеличение количества спортивных сооружений» и проведение активной информационной кампании, способствующей укреплению ценностных установок в обществе, направленных на поддержание здорового образа жизни. Как и в 2014 году, улучшение качества предоставляемых услуг, по мнению респондентов, незначительно повлияет на привлечение молодежи к занятиям физической культурой в спортивных школах (Рис.38).

*Рис.38. Какие меры, по Вашему мнению, будут способствовать привлечению большего количества детей и подростков к занятиям физической культурой и спортом в спортивных школах?, в динамике 2014-2015 гг.[[44]](#footnote-44), в%[[45]](#footnote-45)*

Необходимо отметить, что по сравнению с аналогичным периодом опроса прошлого года, количество респондентов, осведомленных в полной мере о возможностях получения услуги дополнительного образования в спортивных школах, увеличилось на 8%. При этом количество слабо осведомлённых респондентов уменьшилось на 4% (Рис.39).

*Рис.39. Насколько Вы осведомлены о возможностях получения услуги дополнительного образования в спортивных школах?, в%*

Стоит отметить, что процент удовлетворённости качеством дополнительного образования в спортивных школах в целом остается на высоком уровне (Рис.40).

*Рис.40. Удовлетворены ли Вы качеством дополнительного образования в спортивных школах в целом?, в%*

**Расчетная оценка удовлетворённости потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Дополнительное образование в спортивных школах»,** по итогам проведенного социологического опроса, составляет **84,43[[46]](#footnote-46)** - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

Учитывая, что согласно результатам исследования, практически по всем показателям муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2030 годы», произошло увеличение среднего балла, мы попытались выяснить, на каком уровне, по мнению анкетируемых, находится спортивная жизнь города.

Абсолютное большинство респондентов считают, что спортивная жизнь города находится на высоком или среднем уровне – 93,5% (*совокупное количество ответов: «На высоком уровне» и «На среднем уровне»)[[47]](#footnote-47).* При этом 42,5% респондентов отметили, что часто участвуют в массовых городских спортивных мероприятиях. Еще 31,5% опрошенных принимают участие в спортивной жизни города – «редко», и 22,5% - не участвуют совсем. Показательно, что о том, что спортивная жизнь города находится на низком уровне, заявляют, преимущественно те, кто редко участвует или совершенно не принимает участия в спортивной жизни города (Рис.41).

*Рис.41. Распределение ответов на вопросы: «На каком уровне, по Вашему мнению, находится спортивная жизнь города? и «Участвуете ли Вы лично в каких-либо массовых городских спортивных мероприятиях, и как часто?, в %*

**4. Оценка качества муниципальных услуг в рамках муниципальной программы «Молодежная политика Сургута на 2014-2020 годы»:**

**4.1. «Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью»**

Определение оценки качества услуги «Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью» является одним из ключевых моментов выявления степени удовлетворённости, а также наличия или отсутствия каких-либо жалоб и предложений со стороны потребителей услуг.

Анализ ответов респондентов показал, что в 2015 году в выборку опроса вошли, в большей степени, участники таких городских мероприятий и акций, как: мероприятия молодёжно-подростковых клубов и центров по месту жительства (Городской парад колясок, Городской фестиваль творчества молодых семей «Богаты талантами семьи Сургута», Фестиваль творчества молодежи среди клубов по месту жительства «Твой вариант!», Конкурс талантов среди воспитанников молодёжно-подростковых клубов «Ты - лучший!») – (32,3%); Кубок КВН на приз Главы города – (31,3%); Городской конкурс-фестиваль «Студенческая весна» - (30,3%) и др. (Рис.42).

*Рис.42. Назовите, пожалуйста, мероприятия (проекты), организуемые учреждениями молодёжной политики (муниципальное бюджетное учреждение «Вариант», муниципальное бюджетное учреждение «Центр Специальной подготовки «Сибирский легион», муниципальное автономное учреждение «Наше время»), которые Вы посещали или принимали участие, в %[[48]](#footnote-48)*

При этом степень удовлетворенности качеством организации мероприятий, в целом, находится на достаточно высоком уровне и составляет 75%[[49]](#footnote-49). Каждый 10 участник опроса ответил, что удовлетворён относительно, и лишь 1% респондентов выбрали позицию «Скорее не удовлетворён» (Рис.43).

*Рис.43. Удовлетворены ли Вы качеством организации мероприятий, проводимых комитетом молодежной политики?, в%*

Среди молодежно-подростковых клубов МБУ «Вариант», в выборке опроса, в большой степени представлены респонденты (родители детей), посещающих такие клубы, как: «Горизонт» (29,8%), «Романтик» (26,3%), «Амулет» (24,6%).

Более 50% анкетируемых, дети, которых занимаются в МАУ по работе с молодежью «Наше время», отметили клуб-кафе «Собеседник» (58,7%). 32,6% - центр молодежного дизайна, и 26,1% - отделение шелкографии и полиграфии.

Среди воспитанников МБУ «Центр специальной подготовки «Сибирский легион» практически в равной степени представлены родители детей, занимающихся в центре экстремальных видов спорта (45%) и центре военно-прикладных видов спорта (40%) (Табл.17).

*Таблица 17. Назовите, пожалуйста, учреждения, подведомственные комитету молодежной политики, которые посещает Ваш ребенок (дети) или Вы, в %*

|  |
| --- |
| ***МБУ «Вариант»:*** |
| а) Молодежно-подростковый клуб «Горизонт» | 29,8 |
| б) Молодежно-подростковый клуб «Романтик» | 26,3 |
| в) Молодежно-подростковый клуб «Факел» | 17,5 |
| г) Молодежно-подростковый клуб «Истоки» | 10,5 |
| д) Молодежно-подростковый клуб «Югория» | 15,8 |
| е) Молодежно-подростковый клуб «Юный геолог» | 10,5 |
| ж) Молодежно-подростковый клуб «Югра» | 8,8 |
| з) Центр развития дворовой педагогики | 5,3 |
| и) Центр молодёжных инициатив | 14,0 |
| к) Молодежный центр технического моделирования «Амулет» | 24,6 |
| ***МАУ по работе с молодежью «Наше время»*:** |
| а) Швейное отделение | 6,5 |
| б) Мини-прачечная | 2,2 |
| в) Отделение шелкографии и полиграфии | 26,1 |
| г) Клуб-кафе «Собеседник» | 58,7 |
| д) Центр молодежного дизайна | 32,6 |
| е) Молодежный информационный Медиацентр | 10,9 |
| ***МБУ «Центр специальной подготовки «Сибирский легион»:*** |
| а) Центр экстремальных видов спорта | 45,0 |
| б) Центр военно-прикладных видов спорта | 40,0 |
| в) Детско–юношеский мотоциклетный клуб | 15,0 |

В отношении отдельных показателей качества организации мероприятий по работе с детьми и молодежью были получены данные, фиксирующие положительную динамику оценок, по сравнению с предыдущим годом. Так, наиболее высокие оценки были получены относительно такого критерия, как: «Организация и содержание рабочих мест для трудоустройства молодежи (МАУ «Наше время»)» - 8,73 балла. Сравнительно меньший балл, но при этом имеющий значение выше среднего, был поставлен респондентами за «Информирование молодежи о потенциальных возможностях развития» - 7,75 балла. **Средний балл качества предоставления услуги** «Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью» составляет **8,65 баллов** (Табл.18).

*Таблица 18. Оцените, пожалуйста, качество организации мероприятий по работе с детьми и молодежью по нижеперечисленным показателям, по 10 - балльной шкале, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | **Затрудняются ответить** |
| Организация и содержание рабочих мест для трудоустройства молодежи (МАУ «Наше время») | Нет значений | 7,60 | **8,73** | 33,3 |
| Организация работы с детьми и молодежью по месту жительства (МБУ Вариант) | 7,99 | **8,49** | 18,9 |
| Военно-патриотическое воспитание молодёжи (МБУ «ЦСП Сибирский легион») | \*[[50]](#footnote-50) | **8,64** | 35,2 |
| Информирование молодежи о потенциальных возможностях развития | 7,03 | **7,75** | 28,1 |
| Качество услуги в целом | **9,3** | 7,90 | 8,65 | 20,0 |

Уровень осведомлённости участников опроса информацией о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых комитетом молодежной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями, также находится на достаточно высоком уровне – 90%[[51]](#footnote-51). Лишь 10% анкетируемых затруднились дать ответ на поставленный вопрос (Рис.44).

*Рис.44. Насколько Вы осведомлены о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых комитетом молодёжной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями?, в%*

По вопросу «Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?», аналогично предыдущему году, на первом и втором месте расположились такие задачи, как: «Организация свободного времени молодежи» (62%) и «Организация занятости и трудоустройства молодежи» (58%). Наименее актуальным же, по мнению участников опроса, является развитие системы студенческого, молодежного самоуправления на муниципальном уровне – 8% (Табл.19).

*Таблица 19. Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?, в динамике 2014-2015 гг., в %[[52]](#footnote-52)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *2014[[53]](#footnote-53)* | *2015* |
| Организация свободного времени молодежи | 39 | 62,0 |
| Организация занятости и трудоустройства молодёжи | 26 | 58,0 |
| Повышение правовой грамотности и электоральной активности молодёжи | \*[[54]](#footnote-54) | 16,0 |
| Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и объединений | 1 | 14,0 |
| Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности | 1 | 20,0 |
| Профилактика экстремизма в молодёжной среде | 3 | 17,0 |
| Развитие системы студенческого, молодёжного самоуправления на муниципальном уровне  | \* | 8,0 |
| Профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде | \* | 17,0 |
| Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры | 3 | 47,0 |
| Патриотическое воспитание | 2 | 26,0 |
| Популяризация семейных ценностей в молодёжной среде | \* | 22,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 4 | 3,0 |

**Расчетная оценка удовлетворённости потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью»,** по итогам проведенного социологического опроса, составляет **82,49[[55]](#footnote-55)** - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

В качестве предложений по вопросам организации мероприятий по работе с детьми и молодежью, респондентами озвучивались такие рекомендации, как:

* «Больше организовывать мероприятия для молодежи (детей) и родителей различной направленности»;
* «Больше рекламы»;
* «Больше мероприятий на свежем воздухе, возле клуба»;
* «Организация экскурсий по музеям, зоопаркам, на Старый Сургут»;
* «Слишком много профилактических мероприятий, скучных, неинтересных. Подростки и молодежь должны быть творчески развитыми: петь, танцевать» и т.д. (*см. таблицу открытых вопросов*).

**5. Оценка населением качества предоставления услуги «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время»**

Одной из главных задач организации работы с детьми и молодёжью в каникулярное время является их оздоровление и создание условий для развития личности ребенка во время каникул.

Необходимо отметить, что оценка качества предоставления услуги по организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время, производится в рамках трех муниципальных программ: «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2020 годы», «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2020 годы», «Молодежная политика Сургута на 2014-2020 годы». Соответственно, в процентном соотношении, в выборку опроса, в равной степени, были включены потребители (*родители детей*), получившие услугу по организации отдыха детей в каникулярное время на базе учреждений культуры и дополнительного образования, физической культуры и спорта, и молодежной политики.

Среди участников опроса, дети которых получили услугу по организации отдыха в каникулярное время, в большей степени, представлены респонденты (*дети респондентов*), посетивших в 2015 году лагерь при МБУ ДО «Детская школа искусств №1» - 55,4%, лагерь дневного пребывания на базе молодежно-подросткового клуба «Факел» - 33,3%, лагеря дневного пребывания на базе учреждений физкультурно-спортивной направленности – 54% (Табл.20).

*Таблица 20.**Какой лагерь дневного пребывания на базе учреждений комитета молодежной политики посещал (-ет) Ваш ребенок (дети)?, в%[[56]](#footnote-56)*

|  |
| --- |
| ***На базе учреждений культуры, учреждений дополнительного образования детей*** |
| Лагерь при муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств № 1» | 55,4 |
| Лагерь при муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г. Кукуевицкого» | 12,0 |
| Лагерь при МБУ Историко-культурный центр «Старый Сургут» | 32,6 |
| ***На базе учреждений молодежной политики*** |
| Молодежно-подростковый клуб «Горизонт» | 23,3 |
| Молодежно-подростковый клуб «Романтик» | 15,0 |
| Молодежно-подростковый клуб «Факел» | 33,3 |
| Молодежно-подростковый клуб «Истоки» | 18,3 |
| Молодежно-подростковый клуб «Юный геолог» | 16,7 |
| ***На базе учреждений физической культуры и спорта*** |
| Загородный стационарный лагерь («Олимпия»); | 48,0 |
| Выездные программы отдыха (за пределами региона, города); | 21,0 |
| Лагеря дневного пребывания на базе учреждений физкультурно-спортивной направленности. | 54,0 |

Соотношение выбора ответов респондентов, с точки зрения развития приоритетных форм организации отдыха детей и молодежи, в этом году, в целом, имеет определенные отличия, в сравнении с ответами респондентов опроса 2014 года. Так, по итогам опроса 2015 года, наблюдается рост количества ответов респондентов по всем показателям, кроме «выездных программ отдыха». При этом лидирующие позиции рейтинга, по-прежнему закреплены за развитием загородных стационарных лагерей местного значения («Олимпия», «Барсова гора») – 44,3% и выездных программ отдыха (за пределами региона, города) – 33,6%. Также, необходимо заметить, что развитие такого вида отдыха, как экскурсионный туризм, не определявшегося в 2014 году, представляется респондентам очень актуальным, и занимает третью строчку рейтинга – 32,9% (Рис.45).

*Рис.45.* *Какие направления и формы организации отдыха детей и молодежи, по Вашему мнению, необходимо развивать в первую очередь?, в динамике 2014-2015 гг., в %[[57]](#footnote-57)*

В ходе опроса было выявлено, что степень оценки респондентами отдельных показателей определения качества организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе учреждений культуры, находится на высоком уровне. При этом высшая оценка была отдана показателю: «Отношение педагогов к детям» – 9,16 баллов. Стоит отметить, что качество организации отдыха в целом в 2015 году, по сравнению с данными за последние несколько лет, было оценено респондентами, с нарастающей динамикой. **Средний балл качества предоставления услуги** «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время» составляет **9,08 баллов** (Табл.21).

*Таблица 21. Оцените, пожалуйста, качество организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе учреждений культуры по нижеперечисленным показателям, по 10 - балльной шкале, в динамике 2013-2015 гг.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***2013*** | ***2014*** | ***2015*** | **Затрудняются ответить** |
| Квалификация педагогов | Нет значений | ***9,28*** | 8,92 | 7,8 |
| Отношение педагогов к детям | 9,05 | ***9,16*** | 3,0 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход  | 8,88 | ***8,99*** | 2,5 |
| Обеспеченность принадлежностями и материалами в рамках направления деятельности лагеря | \*[[58]](#footnote-58) | 8,58 | 4,3 |
| Состояние помещений учреждений, качество ремонта  | 8,08 | *8,42* | 3,2 |
| Доступность получения услуги (количество смен, возможность попасть в группу) | ***8,66*** | 8,35 | 2,5 |
| Актуальность и разнообразие услуг, входящих в стоимость пребывания ребёнка на смене  | \* | 8,77 | 3,2 |
| Организация участия детей в конкурсах, мастер-классах и др. | 8,71 | ***9,02*** | 3,9 |
| Организация посещения детьми экскурсионных программ  | 8,30 | ***8,90*** | 3,2 |
| Качество организации отдыха в целом | 8,7 | 8,88 | ***9,08*** | 5,8 |

Наиболее информативными и популярными источниками, благодаря которым участники опроса получали (-ют) информацию о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодежной политики и спорта, являются: официальные интернет источники (сайт ХМАО-Югры, портал «Детство Югры», сайт Администрации города, раздел «Лето», официальные сайты структурных подразделений Администрации, сайты учреждений) – 48,5%, а также неформальные коммуникации в виде информации от родственников, знакомых и учителей – 42,5% (Рис.46).

*Рис.46. Из каких источников Вы получаете информацию о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодёжной политики и спорта?, в%[[59]](#footnote-59)*

При этом более 95%[[60]](#footnote-60) потребителей услуги, так или иначе, осведомлены о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодежной политики и спорта (Рис.47).

*Рис.47. Насколько Вы осведомлены о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодёжной политики и спорта?, в%*

**Расчетная оценка удовлетворённости потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги: «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время»,** по итогам проведенного социологического исследования, **составляет** **82,36[[61]](#footnote-61)** - данный результат можно рассматривать, как высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

Среди пожеланий и рекомендаций, со стороны потребителей услуг, чаще всего упоминались такие, как:

* Пожелания по увеличению количества новых корпусов и увеличению мест в детских лагерях;
* «Организация специализированной игровой площадки для пребывания на свежем воздухе (игр, прогулок и т.д.)»;
* «Увеличение режима работы лагерей до 17.00 и 18.00, вместе с отдыхом и ужином, за что родители готовы платить»;
* «Увеличение количества экскурсий по городу, походов в кинотеатры, выездных мероприятий»;
* «Проведение ремонтных работ в казармах, улучшение условий проживания в лагерях и др.» (*см. таблицу открытых вопросов*).

**6. Заключение**

Результаты ежегодного мониторинга оценки качества муниципальных услуг, оказываемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта, проведенного среди потребителей услуг в марте – ноябре 2015 года, подтвердили основную и рабочую гипотезы исследования. Было выявлено, что респонденты, в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены услугами, предоставляемыми учреждениями культуры, молодежной политики и спорта.

Степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг, касающихся библиотечного обслуживания населения; сохранения и популяризации историко-культурного наследия; организации массовых мероприятий; организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры; дополнительного образования детей в детских школах искусств; дополнительного образования в спортивных школах; организации занятий физической культурой и массовым спортом; организации мероприятий по работе с детьми и молодежью; организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время, находится на высоком уровне. А полученные результаты РОСО, в зависимости от услуг, показывают достаточный или высокий уровень удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг.

Мониторинг оценок качества услуг по отдельным показателям работы в 2013-2015 гг., позволил выявить положительную динамику качества предоставления услуги в целом, в разделах:

* «Библиотечное обслуживание населения»;
* «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»;
* «Организация занятий физической культурой и массовым спортом»;
* «Дополнительное образование в спортивных школах»;
* «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время».

Относительно задачи по определению возможных проблем, с которыми сталкивались респонденты при получении услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики и спорта, было выявлено, что участники опроса не испытывали каких-либо серьезных препятствий при получении услуг. Предложения же, озвученные в ходе опроса, носят, в большей степени, рекомендательный характер.

Среди приоритетных направлений развития услуг, можно выделить такие рекомендации, как:

* Увеличение количества библиотек, в особенности в отдаленных микрорайонах города;
* Приобретение легкоатлетического манежа и организация проката спортинвентаря;
* Увеличение количества лагерей с дневным пребыванием детей, а также продление режима их работы;
* Увеличение количества семейных мероприятий и пр.

**Приложение 1. Таблицы линейных распределений**

|  |
| --- |
| ***Дополнительное образование в спортивных школах*** |
| **Какую спортивную школу посещает Ваш ребенок (дети) или Вы?** | **Процент** |
| МБОУ ДОД ДЮСШ «Виктория» | 14,0 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР «Аверс» | 15,0 |
| МАОУ ДОД СДЮСШОР «Олимп» | 15,0 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР «Ермак» | 14,0 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР «Кедр» | 15,0 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР «Югория» им. А.А. Пилояна | 16,0 |
| МБОУ ДОД СДЮСШОР № 1 | 14,0 |
| **Какие цели Вы преследуете, отдавая своего ребёнка (детей) в спортивную школу (либо занимаясь в спортивной школе самостоятельно)?** | **Процент** |
| Для того, чтобы быть здоровым, бодрым (ребенок был здоров) | 67,7 |
| Для тренировки силы, выносливости, подвижности, пластичности | 42,4 |
| Для того, чтобы отрегулировать массу тела (свою/ребенка) | 2,0 |
| Чтобы иметь успех, популярность, медали, рекорды (ребёнок добился успехов) | 21,2 |
| Чтобы уметь защитить себя (ребенок мог защитить себя) | 11,1 |
| Это сейчас модно, престижно | 1,0 |
| Чтобы занять досуг (свой/ребенка) | 7,1 |
| По желанию/просьбе ребёнка | 12,1 |
| Затрудняюсь ответить | 1,0 |
| **Каким видом спорта Вы (или Ваш ребёнок) занимаетесь?** | **Процент** |
| Каратэ | 7,1 |
| Самбо | 1,0 |
| Кикбоксинг | 1,0 |
| Рукопашный бой | 4,0 |
| Баскетбол  | **16,2** |
| Волейбол  | 9,1 |
| Настольный теннис | 2,0 |
| Легкая атлетика | 2,0 |
| Тяжелая атлетика | 3,0 |
| Бокс  | 6,1 |
| Синхронное плавание | 1,0 |
| Плавание  | 10,1 |
| Дзюдо | 7,1 |
| Тхэквондо | 3,0 |
| Лыжные гонки | 6,1 |
| Мини-футбол (футзал) | 3,0 |
| Пауэрлифтинг | 1,0 |
| Спортивная аэробика | 2,0 |
| Греко-римская борьба | 6,1 |
| Вольная борьба | 3,0 |
| Национальная спортивная борьба | 1,0 |
| Спортивное ориентирование | 2,0 |
| Восточное боевое единоборство | 3,0 |
| Пулевая стрельба | 5,1 |
| Спорт лиц с нарушением интеллекта (лыжные гонки) | 7,1 |
| Художественная гимнастика | 8,1 |
| Кудо | 1,0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество дополнительного образования в спортивных школах по нижеперечисленным показателям** | **Средний балл** | **Затрудняются ответить, в%** |
| Квалификация педагогов (тренеров) | 9,52 | 3,0 |
| Отношение педагогов (тренеров) к детям (к Вам) | 9,66 | 2,0 |
| Обеспечение возможности участия в соревнованиях | 8,84 | 5,0 |
| Регулярность медицинских осмотров  | 9,16 | 4,0 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам (воспитанникам) | 9,50 | 2,0 |
| Состояние спортинвентаря | 8,56 | 4,0 |
| Обеспечение безопасности и комфорта | 9,36 | 4,0 |
| Наличие необходимого спортинвентаря | 8,54 | 9,0 |
| Контроль за состоянием здоровья воспитанников | 9,43 | 5,0 |
| Состояние помещений, качество ремонта помещений | 8,41 | 10,0 |
| Расписание занятий в учреждениях | 9,40 | 2,0 |
| Доступность для населения (наличие мест в спортивных секциях) | 9,32 | 3,0 |
| Качество услуги в целом | 9,49 | 2,0 |
| **Насколько Вы осведомлены о возможностях получения услуги дополнительного образования в спортивных школах?** | **Процент** |
| Осведомлен в полной мере | 55,0 |
| Имею общее представление  | 35,0 |
| Слабо осведомлен | 4,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 5,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством дополнительного образования в спортивных школах в целом?** | **Процент** |
| Удовлетворен полностью  | 50,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен  | 37,0 |
| Удовлетворен относительно  | 10,0 |
| Скорее не удовлетворен  | 1,0 |
| Не удовлетворен  | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 2,0 |
| **Какие меры, по Вашему мнению, будут способствовать привлечению большего количества детей и подростков к занятиям физической культурой и спортом в спортивных школах?** | **Процент** |
| Активная пропаганда физкультуры и спорта в СМИ | 49,0 |
| Увеличение выделения средств городского бюджета на организацию работы спортивных школ | 64,0 |
| Беседы, классные часы, лекции в учебных заведениях | 13,0 |
| Увеличение количества спортивных сооружений | 50,0 |
| Разъяснительные беседы родителей с детьми | 14,0 |
| Проведение соревнований и показательных выступлений на городских праздниках  | 34,0 |
| Улучшение качества предоставляемых услуг | 8,0 |
| Затрудняюсь ответить | 1,0 |
| Другое  | 1,0 |
| ***Организация занятий физической культурой и массовым спортом*** |
| **Какие учреждения для занятия физической культурой и как часто посещаете Вы или Ваш ребёнок?** |
|  | Часто | Время от времени | Редко | Не посещаю |
| МБУ Центр физической подготовки «Надежда» | 79,0 | 12,9 | 3,2 | 4,8 |
| МАУ «Ледовый Дворец спорта» | 62,9 | 25,8 | 9,7 | 1,6 |
| **Каким видом спорта (оздоровительным направлением) занимаетесь Вы (или Ваш ребёнок)?** | **Процент** |
| Легкая атлетика  | 20,0 |
| Футбол | 20,0 |
| Шахматы | 6,0 |
| Художественная гимнастика | 12,0 |
| Фехтование | 3,0 |
| Фитнес-аэробика | 11,0 |
| Фигурное катание | 9,0 |
| Хоккей  | 23,0 |
| Черлидинг | 7,0 |
| Плавание | 31,0 |
| Спортивная акробатика | 0 |
| Пожарно-прикладной спорт | 0 |
| Брэйк-данс | 1,0 |
| Легкая атлетика (инваспорт) | 0 |
| Настольный теннис (инваспорт) | 0 |
| Тяжелая атлетика (инваспорт) | 0 |
| Шахматы (инваспорт) | 0 |
| Оздоровительное плавание для лиц с ДЦП «Мама + ребенок» | 0 |
| Футбол (инваспорт) | 0 |
| **На каком уровне, по Вашему мнению, находится спортивная жизнь города? (результаты анализа ответов респондентов по анкетам муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2030 годы»)** | **Процент** |
| На высоком уровне | 50,0 |
| На среднем уровне | 43,5 |
| На низком уровне | 4,0 |
| Затрудняюсь ответить | 2,5 |
| **Участвуете ли Вы лично в каких-либо массовых городских спортивных мероприятиях, и как часто? (результаты анализа ответов респондентов по анкетам муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2030 годы»)** |
| Да, участвую, часто | 42,5 |
| Да, участвую, редко | 31,5 |
| Нет, не участвую | 22,5 |
| Затрудняюсь ответить  | 3,5 |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации занятий физической культурой и массовым спортом в муниципальных учреждениях города по нижеперечисленным показателям** | **Средний балл** | **Затрудняются ответить, в%** |
| Наличие тренеров, инструкторов | 9,32 | 2,0 |
| Квалификация тренеров, инструкторов, педагогов-организаторов | 9,51 | 2,0 |
| Оказание тренерами, инструкторами консультационной помощи | 9,55 | 1,0 |
| Культура общения тренеров, инструкторов (отношение со стороны педагогов-организаторов) | 9,61 | 1,0 |
| Организация спортивных соревнований среди спортсменов города, городских команд | 9,58 | 1,0 |
| Поддержание чистоты в спортивных помещениях, на площадках, кортах | 9,47 | 0 |
| Состояние спортинвентаря | 9,24 | 8,0 |
| Обеспечение безопасности и комфорта | 9,68 | 1,0 |
| Состояние бассейнов, спортивных кортов, площадок и т.д. | 9,48 | 6,0 |
| Наличие в учреждениях душа, гардероба, скамеек, урн, освещения | 9,44 | 1,0 |
| Режим работы учреждений | 9,57 | 0 |
| Спектр предоставляемых услуг | 9,50 | 4,0 |
| Организация проката спортивного инвентаря | 9,48 | 13,0 |
| Качество организации услуги в целом | 9,61 | 1,0  |
| **Насколько Вы осведомлены о возможностях организации занятий физической культурой и массовым спортом, предоставляемых муниципальными учреждениями города?** | **Процент** |
| Осведомлен в полной мере | 65,0 |
| Имею общее представление  | 33,0 |
| Слабо осведомлен | 0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 0 |
| Затрудняюсь ответить  | 1,0 |
| Другое | 1,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством организации занятий физической культурой и массовым спортом в целом?** | **Процент** |
| Удовлетворен полностью  | 56,6 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен  | 40,4 |
| Удовлетворен относительно  | 1,0 |
| Скорее не удовлетворен  | 1,0 |
| Не удовлетворен  | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 1,0 |
| ***Библиотечное обслуживание населения*** |
| **Как часто Вы посещаете городские библиотеки?** | **Процент** |
| Часто | 51,0 |
| Время от времени | 42,0 |
| Редко | 7,0 |
| **Какие из библиотек города Вы посетили за последнее время?** |
| Центральную городскую библиотеку им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1); | 51,0 |
| Центральную детскую библиотеку (пр-д. Дружбы, 11а); | 23,0 |
| Городскую библиотеку №2 (ул. Ленина, 67/4); | 15,0 |
| Городскую библиотеку №3(ул. Дзержинского, 10); | 10,0 |
| Детскую библиотеку №4 (ул. Энтузиастов, 47); | 8,0 |
| Городскую библиотеку №5 (п. Юность, ул. Саянская, д. 6Б); | 6,0 |
| Городскую библиотеку №11 (ул. Крылова, 6А); | 14,0 |
| Городскую библиотеку №15 (ул. Мира, 37/1); | 15,0 |
| Городскую библиотеку №21 (ул. Бажова, 17); | 17,0 |
| Детскую библиотеку (ул. Чехова, 5/2, в здании МОУ СОШ №46); | 3,0 |
| Детскую библиотеку №25 (ул. Островского, 3); | 10,0 |
| Городскую библиотеку №30 (ул. Лермонтова,6/3). | 6,0 |
| **На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?** | **Процент** |
| Информационного центра | 53,0 |
| Центра встреч для общения граждан | 3,0 |
| Центра для организации досуга граждан | 19,0 |
| Центра для подготовки научной работы, обучения | 15,0 |
| Никакой (услуги библиотек в настоящее время не востребованы) | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить | 5,0 |
| Другое  | 4,0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество библиотечного обслуживания населения по нижеперечисленным показателям** | **Средний балл** | **Затрудняются ответить, в%** |
| Места для посетителей в читальном зале | 8,78 | 4,0 |
| Режим работы библиотек | 9,14 | 3,0 |
| Состояние помещений абонемента, читальных залов | 9,03 | 4,0 |
| Отзывчивость, вежливость сотрудников | 9,82 | 1,0 |
| Условия для пребывания читателей в библиотеках города (проветриваемость, освещённость, температурный режим и др.) | 9,31 | 1,0 |
| Состояние книг, периодических изданий | 8,96 | 0 |
| Подбор информации по запрашиваемой теме | 9,23 | 9,0 |
| Уровень организации каталогов (электронного каталога) | 9,27 | 23,0 |
| Четкость, скорость, организованность работы сотрудников | 9,52 | 0 |
| Профессионализм библиотекарей | 9,66 | 0 |
| Качество оказания справочной, консультационной помощи читателям | 9,53 | 6,0 |
| Предоставление информации читателям об услугах и ресурсах библиотеки | 9,40 | 8,0 |
| Разнообразие, богатство книжного фонда | 8,91 | 4,0 |
| Качество проведения различных мероприятий библиотеками города | 9,54 | 28,0 |
| Качество услуги по библиотечному обслуживанию в целом | 9,62 | 3,0 |
| **Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?** | **Процент** |
| Выдача книг на дом | 96,0 |
| Посещение читального зала | 47,0 |
| Выдача периодических изданий на дом | 40,0 |
| Доступ к сети Интернет | 32,0 |
| Посещение выставок, творческих встреч и т.д. | 34,0 |
| Выдача CD, аудио, видеоматериалов на дом | 20,0 |
| Заказ книг и копий документов из других библиотек страны | 2,0 |
| Доступ к электронным каталогам | 9,0 |
| Доступ к информационно - и справочно-правовым системам («Рубрикон», «EastView», «КонсультантПлюс», «Юрист» и др.) | 7,0 |
| Другое  | 2,0 |
| **Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?** |
|  | Хорошее | Удовлетворительное  | Неудовлетворительное | Не имею представления |
| Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина(ул. Республики, 78/1) | 59,0 | 5,0 | 1,0 | 35,0 |
| Центральная детская библиотека (пр-д. Дружбы, 11а) | 10,0 | 15,0 | 11,0 | 64,0 |
| Городская библиотека №2(ул. Ленина, 67/4) | 18,0 | 3,0 | 2,0 | 77,0 |
| Городская библиотека №3(ул. Дзержинского, 10) | 13,0 | 6,0 | 1,0 | 80,0 |
| Детская библиотека №4(ул. Энтузиастов, 47) | 9,0 | 5,0 | 4,0 | 82,0 |
| Городская библиотека №5(п. Юность, ул. Саянская, д. 6Б) | 5,0 | 9,0 | 1,0 | 85,0 |
| Городская библиотека №11(ул. Крылова, 6А) | 13,0 | 6,0 | 0 | 81,0 |
| Городская библиотека №15 (ул. Мира, 37/1) | 18,0 | 2,0 | 1,0 | 79,0 |
| Городская библиотека №21(ул. Бажова, 17) | 23,0 | 6,0 | 0 | 71,0 |
| Детская библиотека (ул. Чехова, 5/2, в здании МОУ СОШ №46) | 9,0 | 0 | 2,0 | 89,0 |
| Детская библиотека №25 (ул. Островского, 3) | 16,0 | 4,0 | 0 | 80,0 |
| Городская библиотека №30(ул. Лермонтова,6/3) | 15,0 | 3,0 | 1,0 | 81,0 |
| **Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?** |
| Осведомлен в полной мере | 36,0 |
| Имею общее представление  | 53,0 |
| Слабо осведомлен | 8,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 0 |
| Другое  | 0 |
| **Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?** |
| Интернет-ресурсы  | 38,0 |
| Средства массовой информации (печатные издания, телевидение, радио и т.д.) | 23,0 |
| Специализированные рекламные издания | 2,0 |
| Друзья, знакомые  | 62,0 |
| Другое  | 18,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством библиотечного обслуживания в целом?** |  |
| Удовлетворен полностью  | 69,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен  | 29,0 |
| Удовлетворен относительно  | 0 |
| Скорее не удовлетворен  | 0 |
| Не удовлетворен  | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 2,0 |
| ***Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время (на базе учреждений культуры, учреждений дополнительного образования детей)*** |
| **Какой лагерь дневного пребывания посещал (-ет) Ваш ребенок (дети)?** | **Процент** |
| Лагерь при муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств № 1» | 55,4 |
| Лагерь при муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств им. Г.Кукуевицкого» | 12,0 |
| Лагерь при МБУ Историко-культурный центр «Старый Сургут» | 32,6 |
| ***Отдых детей в каникулярное время на базе учреждений молодежной политики*** |
| **Какой лагерь дневного пребывания на базе учреждений комитета молодежной политики посещал (-ет) Ваш ребенок (дети)?** *(возможны несколько вариантов ответа)* |
| Молодежно-подростковый клуб «Горизонт» | 23,3 |
| Молодежно-подростковый клуб «Романтик» | 15,0 |
| Молодежно-подростковый клуб «Факел» | 33,3 |
| Молодежно-подростковый клуб «Истоки» | 18,3 |
| Молодежно-подростковый клуб «Юный геолог» | 16,7 |
| ***Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время» (на базе учреждений физической культуры и спорта)*** |
| **Какими из перечисленных видов организации отдыха своего ребёнка (детей) Вы пользовались?** *(возможны несколько вариантов ответа)* |
| Загородный стационарный лагерь («Олимпия»); | 48,0 |
| Выездные программы отдыха (за пределами региона, города); | 21,0 |
| Лагеря дневного пребывания на базе учреждений физкультурно-спортивной направленности. | 54,0 |
| ***Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью*** |
| **Назовите, пожалуйста, мероприятия (проекты), организуемые учреждениями молодёжной политики (муниципальное бюджетное учреждение «Вариант», муниципальное бюджетное учреждение «Центр Специальной подготовки «Сибирский легион», муниципальное автономное учреждение «Наше время»), которые Вы посещали или принимали участие** |
| Молодёжный велопробег, посвящённый 420-летию города (12 июня), Фестиваль экстремальных видов спорта в рамках празднования 420-летия Сургута | 16,2 |
| Городские спартакиады по военно-прикладным видам спорта (Зарница, «Орлёнок», «Щит», «День призывника») | 5,1 |
| Мероприятия молодёжно-подростковых клубов и центров по месту жительства (Городской парад колясок, Городской фестиваль творчества молодых семей «Богаты талантами семьи Сургута», Фестиваль творчества молодежи среди клубов по месту жительства «Твой вариант!», Конкурс талантов среди воспитанников молодёжно-подростковых клубов «Ты - лучший!») | 32,3 |
| Городской фестиваль работающей молодежи «На крыло» | 14,1 |
| Мероприятия в рамках городского молодёжного проекта «Этнонити» («Мастер-классы по национальной кухне», «Танцевальная игра «Этнотанец», «Фестиваль красок «Холи», «Этноматрёшка», интеллектуальная игра «Братья по разуму» и другие) | 19,2 |
| Кубок КВН на приз Главы города | 31,3 |
| Молодёжный арт-фестиваль «Интерес» в рамках дня молодёжи (27 июня) | 12,1 |
| Городской конкурс-фестиваль «Студенческая весна» | 30,3 |
| Мероприятия в рамках трудоустройства подростков и молодёжи (Фестиваль трудового сезона «Сургут. 21-е лето», посвященный 420-летию города; Конкурс профессионального мастерства «Люди дела» среди бригад по благоустройству города, посвященный 420-летию города Сургута, Конкурс профессионального мастерства «Профи Нашего Времени» среди подростков и молодежи) | 16,2 |
| Мероприятия в рамках городского молодёжного проекта «Профилактика» (Акции «Докажи, что ты не тряпка», «Бросай курить, вставай на лыжи»; Городская акция, приуроченная ко Дню физкультурника «PROбежка», городская акция «Завяжи», бесплатные летние фитнес-тренировки на свежем воздухе (на Сайме) | 22,2 |
| Мероприятия в рамках городского молодёжного проекта «Доброволец Сургута» («Весенняя Неделя добра» 100000 добрых дел, мастер-классы по добровольчеству в рамках проекта) | 8,1 |
| Не посещал(-а) | 15,2 |
| Другое  | 2,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством организации мероприятий, проводимых комитетом молодежной политики?** |
| Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5) | 39,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4) | 36,0 |
| Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3) | 10,0 |
| Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2) | 1,0 |
| Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1) | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 14,0 |
| **Назовите, пожалуйста, учреждения, подведомственные комитету молодежной политики, которые посещает Ваш ребенок (дети)****или Вы: *1. МБУ «Вариант»:*** |
| а) Молодежно-подростковый клуб «Горизонт» | 29,8 |
| б) Молодежно-подростковый клуб «Романтик» | 26,3 |
| в) Молодежно-подростковый клуб «Факел» | 17,5 |
| г) Молодежно-подростковый клуб «Истоки» | 10,5 |
| д) Молодежно-подростковый клуб «Югория» | 15,8 |
| е) Молодежно-подростковый клуб «Юный геолог» | 10,5 |
| ж) Молодежно-подростковый клуб «Югра» | 8,8 |
| з) Центр развития дворовой педагогики | 5,3 |
| и) Центр молодёжных инициатив | 14,0 |
| к) Молодежный центр технического моделирования «Амулет» | 24,6 |
| ***2. МАУ по работе с молодежью «Наше время»*:** |
| а) Швейное отделение | 6,5 |
| б) Мини-прачечная | 2,2 |
| в) Отделение шелкографии и полиграфии | 26,1 |
| г) Клуб-кафе «Собеседник» | 58,7 |
| д) Центр молодежного дизайна | 32,6 |
| е) Молодежный информационный Медиацентр | 10,9 |
| ***3. МБУ «Центр специальной подготовки «Сибирский легион»:*** |
| а) Центр экстремальных видов спорта | 45,0 |
| б) Центр военно-прикладных видов спорта | 40,0 |
| в) Детско–юношеский мотоциклетный клуб | 15,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждений, подведомственных комитету молодежной политики?** |
| Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5) | 36,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4) | 41,9 |
| Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3) | 7,0 |
| Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2) | 0 |
| Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1) | 1,2 |
| Затрудняюсь ответить | 14,0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации мероприятий по работе с детьми и молодежью по нижеперечисленным показателям** | **Затрудняются ответить, в%** | **Средний балл** |
| Организация и содержание рабочих мест для трудоустройства молодежи (МАУ «Наше время») | 33,3 | 8,73 |
| Организация работы с детьми и молодежью по месту жительства (МБУ Вариант) | 18,9 | 8,49 |
| Военно-патриотическое воспитание молодёжи (МБУ «ЦСП Сибирский легион») | 35,2 | 8,64 |
| Информирование молодежи о потенциальных возможностях развития | 28,1 | 7,75 |
| Качество услуги в целом | 20,0 | 8,65 |
| **Насколько Вы осведомлены о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых комитетом молодёжной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями? *(возможен только один ответ)*** |
| Осведомлен в полной мере | 27,0 |
| Имею общее представление  | 41,0 |
| Слабо осведомлен | 22,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 0 |
| Затрудняюсь ответить  | 10,0 |
| Другое  | 0 |
| **Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?** |
| Организация свободного времени молодежи | 62,0 |
| Организация занятости и трудоустройства молодёжи | 58,0 |
| Повышение правовой грамотности и электоральной активности молодёжи | 16,0 |
| Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и объединений | 14,0 |
| Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности | 20,0 |
| Профилактика экстремизма в молодёжной среде | 17,0 |
| Развитие системы студенческого, молодёжного самоуправления на муниципальном уровне  | 8,0 |
| Профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде | 17,0 |
| Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры | 47,0 |
| Патриотическое воспитание | 26,0 |
| Популяризация семейных ценностей в молодёжной среде | 22,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 3,0 |
| Другое  | 0 |
| ***Организация массовых мероприятий*** |
| **Какие городские массовые мероприятия Вы посещали?** *(возможны несколько вариантов ответа)* |
| Городская праздничная демонстрация, посвященная Международному дню солидарности трудящихся | 36,4 |
| Городской торжественный вечер, посвященный Дню защитника Отечества | 40,4 |
| Городской торжественный вечер, посвященный Международному женскому дню 8 марта | 31,3 |
| Народное массовое гуляние, посвященное Дню России, Дню города | 49,5 |
| Городской праздник «Сабантуй» | 19,2 |
| Городское мероприятие, посвященное Дню Победы в Великой Отечественной войне, в том числе: марш патриотических объединений города, митинг памяти, концерт творческих коллективов | 70,7 |
| Другое  | 2,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством услуги по организации массовых мероприятий?** |
| Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5) | 58,8 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4) | 32,0 |
| Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3) | 6,2 |
| Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2) | 1,0 |
| Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1) | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 2,1 |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации мероприятий, проводимых на площадях города, посвящённых общероссийским и традиционным городским праздникам, по нижеперечисленным показателям** | **Затрудняются ответить, в%** | **Средний балл** |
| Организация безопасности участников мероприятий | 19,0 | 8,52 |
| Организация общественного питания во время проведения мероприятий | 6,0 | 7,10 |
| Своевременная уборка мест проведения мероприятий | 10,1 | 7,78 |
| Культурная программа мероприятий | 2,0 | 8,95 |
| Наличие достаточного числа урн, туалетов | 9,3 | 7,10 |
| Качество проведенных мероприятий в целом | 0 | 8,80 |
| **Оцените, пожалуйста, качество мероприятий, проводимых в концертных залах, посвящённых общероссийским и традиционным городским праздникам, по нижеперечисленным показателям** |
| Организация безопасности участников мероприятий | 19,2 | 8,81 |
| Культурная программа мероприятий | 2,0 | 9,22 |
| Качество проведенных мероприятий в целом | 1,0 | 9,02 |
| **Насколько Вы осведомлены о планируемых городских массовых мероприятиях города Сургута?** |
| Осведомлен в полной мере | 19,4 |
| Имею общее представление  | 39,8 |
| Слабо осведомлен | 24,5 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 8,2 |
| Затрудняюсь ответить  | 7,1 |
| Другое  | 1,0 |
| **Из каких источников Вы получаете информацию о планируемых городских массовых мероприятиях?** |
| Из материалов в городской прессе | 38,4 |
| Из материалов местного телевидения, радио | 48,5 |
| Из Интернета | 14,1 |
| Из афиш, плакатов, раздаточных информационных материалов | 14,1 |
| От друзей, родственников, знакомых | 25,3 |
| Затрудняюсь ответить | 8,1 |
| Другое  | 3,0 |
| ***Сохранение и популяризация историко-культурного наследия*** |
| **Какие музеи (галерею) города Вы посетили в последнее время?** |
| Сургутский художественный музей | 48,0 |
| Галерея современного искусства «Стерх» | 47,0 |
| Сургутский краеведческий музей | 55,0 |
| **Как часто Вы посещаете музеи (галерею)?** |
| Часто | 14,1 |
| Время от времени | 37,4 |
| Редко | 48,5 |
| **Музеи (галерея) для Вас – это…** |
| Место, где можно узнать много интересного (об истории, искусстве и т.д.) | 54,0 |
| Место, где можно отдохнуть от суеты | 26,0 |
| Место встреч, общения | 18,0 |
| Место научной работы | 7,0 |
| Любимое место досуга | 6,0 |
| Затрудняюсь ответить | 6,0 |
| Другое  | 3,0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество работы музеев, галереи по нижеперечисленным показателям** | **Затрудняются ответить, в%** | **Средний балл** |
| Разнообразие и сменяемость выставок | 1,0 | 6,65 |
| Разнообразие спектра оказываемых услуг (экскурсий, занятий, мастерских, акций и других мероприятий) | 4,0 | 6,83 |
| Организация экскурсионного сопровождения | 7,1 | 6,90 |
| Организация культурно-просветительской деятельности (лекции, музейные занятия) | 10,2 | 7,09 |
| Оказание консультативной помощи посетителям | 3,0 | 7,49 |
| Состояние помещений, выставочных залов | 1,0 | 7,76 |
| Условия для пребывания посетителей (освещенность, система кондиционирования воздуха, оборудованные зон отдыха и т.д.) | 0 | 7,81 |
| Режим работы | 1,0 | 7,93 |
| Отзывчивость, вежливость сотрудников | 0 | 7,07 |
| Качество работы музеев (галереи) в целом | 0 | 7,64 |
| **Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев (галереи) города?** |
| Осведомлен в полной мере | 18,4 |
| Имею общее представление  | 56,1 |
| Слабо осведомлен | 20,4 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 3,1 |
| Затрудняюсь ответить  | 2,0 |
| Другое  | 0 |
| **Из каких источников Вы узнали о предоставляемых музеями (галереей) услугах?** |
| Интернет-ресурсы  | 40,0 |
| Средства массовой информации (печатные издания, телевидение, радио и т.д.) | 47,0 |
| Специализированные рекламные издания | 6,0 |
| Друзья, знакомые  | 33,0 |
| Другое  | 4,0 |
| **Устраивает ли Вас режим работы музеев (галереи)?** |
| Устраивает | 84,0 |
| Не устраивает | 6,0 |
| Затрудняюсь ответить | 10,0 |
| **Как Вы оцениваете материальные затраты на получение предоставляемых музеями (галереей) услуг?** |
| Стоимость услуг низкая (не ощутима для моего бюджета) | 57,0 |
| Стоимость услуг умеренная (ощутима, но не обременительна для моего бюджета) | 37,0 |
| Стоимость услуг высокая (обременительна для моего бюджета) | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 6,0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством услуг музеев (галереи) в целом** |
| Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5) | 34,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4) | 28,0 |
| Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3) | 11,0 |
| Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2) | 8,0 |
| Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1) | 5,0 |
| Затрудняюсь ответить | 14,0 |
| ***Организация культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры*** |
| **Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто?** |
|  | Часто | Время от времени | Редко | Не посещаю |
| Историко-культурный центр «Старый Сургут» | 13,8 | 48,8 | 27,5 | 10,0 |
| Городской парк культуры и отдыха | 17,3 | 39,5 | 35,8 | 7,4 |
| Городской культурный центр | 11,5 | 23,1 | 25,0 | 40,4 |
| Многофункциональный культурно-досуговый центр | 19,6 | 23,5 | 15,7 | 41,2 |
| Сургутская филармония | 42,3 | 33,8 | 12,7 | 11,3 |
| Театр Актера и Куклы «Петрушка» | 18,0 | 21,3 | 19,7 | 41,0 |
| **На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?** |
| Организации культурного досуга детей, подростков | 46,0 |
| Предоставления возможности заинтересованным людям заниматься художественной самодеятельностью | 15,0 |
| Воспитания, приобщения к культурному межличностному общению | 35,0 |
| Развития творческих способностей граждан | 11,0 |
| Развития способностей к эстетическому восприятию | 21,0 |
| Обеспечения наличия мест культурных развлечений для населения | 28,0 |
| Обеспечения доступа к лучшим образцам мировой музыкальной культуры | 19,0 |
| Затрудняюсь ответить | 2,0 |
| Другое  | 1,0 |
| **Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?** |
| Осведомлен в полной мере | 14,0 |
| Имею общее представление о проводимых мероприятиях  | 55,0 |
| Слабо осведомлен | 30,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 0 |
| Другое | 0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество работы клубных формирований на базе учреждений культуры, досуга и профессионального искусства по нижеперечисленным показателям** | **Затрудняются ответить, в%** | **Средний балл** |
| Поддержание чистоты в помещениях кружков, клубах | 36,4 | 8,60 |
| График работы (время занятий) | 36,4 | 8,78 |
| Состояние помещений, качество ремонта | 35,0 | 8,22 |
| Разнообразие кружков, студий, клубов, возможность выбора занятий | 36,5 | 8,03 |
| Обеспечение необходимыми принадлежностями и материалами | 37,5 | 8,10 |
| Квалификация наставников, руководителей кружков | 35,4 | 8,84 |
| Доступность для населения (наличие мест в клубных формированиях) | 36,0 | 8,41 |
| Качество работы кружков, студий в целом | 34,4 | 8,73 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством работы клубных формирований в целом?** |
| Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5) | 8,4 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4) | 29,5 |
| Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3) | 7,4 |
| Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2) | 1,1 |
| Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1) | 1,1 |
| Затрудняюсь ответить | 52,6 |
| **Оцените, пожалуйста, качество проведения культурно-досуговых мероприятий, проводимых городскими учреждениями культуры** | **Затрудняются ответить, в%** | **Средний балл** |
| Фестивали, конкурсы, выставки | 4,2 | 7,86 |
| Концерты, музыкально-литературные вечера | 10,3 | 8,01 |
| Детские спектакли | 49,0 | 8,67 |
| Филармонические уроки | 59,6 | 8,11 |
| Качество работы в целом | 6,3 | 7,92 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством организации культурно–досуговых и просветительских мероприятий?** |
| Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5) | 10,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4) | 74,0 |
| Удовлетворен относительно (средне / или эквивалентно оценке 3) | 9,0 |
| Скорее не удовлетворен (слабо / или эквивалентно оценке 2) | 0 |
| Не удовлетворен (очень слабо / или эквивалентно оценке 1) | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить | 6,0 |
| **Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?** |
| до 1000 руб. | 14,0 |
| от 1001 до 2000 руб. | 35,0 |
| от 2001 до 4000 руб. | 20,0 |
| от 4001 до 6000 руб. | 9,0 |
| свыше 6000 руб. | 9,0 |
| Нисколько | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить | 8,0 |
| Другое  | 2,0 |
| ***Дополнительное образование в детских школах искусств*** |
| **Какую детскую школу искусств посещает Ваш ребенок (дети)?** | **Процент** |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №1» | 13,0 |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №2» | 15,0 |
| МБУ ДО «Детская школа искусств №3» | 15,0 |
| МБУ ДО «Детская художественная школа декоративно-прикладного искусства» | 17,0 |
| МБУ ДО «Детская школа искусств им. Г.Кукуевицкого» | 13,0 |
| МБУ ДО «Детская художественная школа №1 им. Л.А. Горды» | 17,0 |
| МАУ ДО «Детская хореографическая школа №1» | 11,0 |
| **С какой целью Вы отдаёте своего ребёнка (детей) на занятия в детскую школу искусств?** | **Процент** |
| Для того чтобы организовать досуг ребенка | 16,2 |
| Для развития творческих способностей ребенка | 56,6 |
| Для получения специализированной подготовки (дизайнер, художник, музыкант и т.п.) и возможного поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ | 31,3 |
| Для того чтобы ребенок имел успех, популярность (участие в концертах или выставках, в конкурсах и т.п.) | 5,1 |
| Для всестороннего развития ребенка | 32,3 |
| По желанию и просьбе ребёнка | 24,2 |
| Это сейчас модно, престижно | 3,0 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| Другое  | 0 |
| **Оцените, пожалуйста, качество дополнительного образования детей в детских школах искусств по нижеперечисленным показателям** | **Средний балл** | **Затрудняются ответить, в%** |
| Квалификация педагогов | 9,60 | 13,0 |
| Отношение педагогов к детям | 9,52 | 5,0 |
| Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам | 9,34 | 5,0 |
| Организация участия детей в конкурсах, концертах, выставках и других творческих мероприятиях | 9,00 | 13,0 |
| Обеспеченность учебными принадлежностями и материалами | 8,44 | 16,0 |
| Режим работы школы (расписание занятий) | 8,76 | 2,0 |
| Обеспеченность школы помещениями | 7,87 | 5,0 |
| Состояние помещения школы, качество ремонта  | 8,17 | 5,0 |
| Качество работы школы в целом | 9,42 | 4,0 |
| Спектр предоставляемых образовательных программ | 9,41 | 16,2 |
| Доступность для населения (наличие мест в детских школах искусств) | 7,81 | 15,2 |
| Безопасность условий обучения | 9,52 | 18,2 |
| **Насколько Вы осведомлены о предоставлении услуги «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»?** | **Процент** |
| Осведомлен в полной мере | 41,0 |
| Имею общее представление  | 41,0 |
| Слабо осведомлен | 10,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 1,0 |
| Затрудняюсь ответить  | 7,0 |
| Другое | 0 |
| **Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»?** | **Процент** |
| Удовлетворен полностью  | 51,0 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен  | 39,0 |
| Удовлетворен относительно  | 5,0 |
| Скорее не удовлетворен  | 0 |
| Не удовлетворен  | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 5,0 |
| ***Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время (общее)*** |
| **Оцените, пожалуйста, качество организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе учреждений культуры по нижеперечисленным показателям** | **Средний балл** | **Затрудняются ответить, в%** |
| Квалификация педагогов | 8,92 | 7,8 |
| Отношение педагогов к детям | 9,16 | 3,0 |
| Внимание педагогов, к ребенку, индивидуальный подход  | 8,99 | 2,5 |
| Обеспеченность принадлежностями и материалами в рамках направления деятельности лагеря | 8,58 | 4,3 |
| Состояние помещений учреждений, качество ремонта  | 8,42 | 3,2 |
| Доступность получения услуги (количество смен, возможность попасть в группу) | 8,35 | 2,5 |
| Актуальность и разнообразие услуг, входящих в стоимость пребывания ребёнка на смене  | 8,77 | 3,2 |
| Организация участия детей в конкурсах, мастер-классах и др | 9,02 | 3,9 |
| Организация посещения детьми экскурсионных программ  | 8,90 | 3,2 |
| Качество организации отдыха в целом | 9,08 | 5,8 |
| **Какие направления и формы организации отдыха детей и молодежи, по Вашему мнению, необходимо развивать в первую очередь?** | **Процент** |
| Загородные стационарные лагеря местного значения («Олимпия», «Барсова гора») | 44,3 |
| Выездные программы отдыха (за пределами региона, города) | 33,6 |
| Лагеря с дневным пребыванием детей на базе молодежно-подростковых клубов по месту жительства | 24,2 |
| Лагеря с дневным пребыванием детей на базе учреждений культуры | 26,2 |
| Лагеря с дневным пребыванием детей на базе учреждений спорта | 31,2 |
| Экскурсионный туризм | 32,9 |
| Затрудняюсь ответить | 2,7 |
| Другое  | 0 |
| **Насколько Вы осведомлены о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодёжной политики и спорта?** | **Процент** |
| Осведомлен в полной мере | 33,0 |
| Имею общее представление  | 48,3 |
| Слабо осведомлен | 14,0 |
| Не осведомлён (не имею представлений)  | 2,3 |
| Затрудняюсь ответить | 2,3 |
| **Из каких источников Вы получаете информацию о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодёжной политики и спорта?** | **Процент** |
| Официальные интернет источники: сайт ХМАО-Югры, портал «Детство Югры», сайт Администрации города, раздел «Лето», официальные сайты структурных подразделений Администрации, сайты учреждений | 48,5 |
| Информация от родственников, знакомых, учителей | 42,5 |
| Газеты, журналы, радио и ТВ | 10,7 |
| Информационные вывески и стенды в Администрации города, учреждениях, реализующих программы детского отдыха | 9,0 |
| Затрудняюсь ответить | 6,7 |
| Другое | 0,7 |
| **Насколько Вы удовлетворены качеством организации отдыха детей и молодежи на базе учреждений культуры в целом?** | **Процент** |
| Удовлетворен полностью  | 37,4 |
| Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен  | 46,5 |
| Удовлетворен относительно  | 8,1 |
| Скорее не удовлетворен  | 0,3 |
| Не удовлетворен  | 0,3 |
| Затрудняюсь ответить | 7,4 |
| **Ваш пол?** |
| Мужской | 30,2 |
| Женский | 69,8 |
| **Ваш возраст?** |
| 18-24 | 9,5 |
| 25-34 | 28,0 |
| 35-44 | 37,2 |
| 45-54 | 15,6 |
| 55 и старше | 9,7 |
| **Ваше образование?** |
| Неполное общее среднее | 1,6 |
| Полное общее среднее | 5,0 |
| Среднее специальное | 19,0 |
| Незаконченное высшее | 10,9 |
| Высшее | 63,5 |
| **Ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 10,5 |
| Строительство | 6,0 |
| Энергетика | 3,4 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 2,7 |
| Почтовая, телефонная связь | 1,6 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 3,4 |
| Легкая промышленность | 0,7 |
| Работник системы образования  | 11,1 |
| Работник системы здравоохранения  | 6,8 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 3,6 |
| Работник сферы культуры, молодежной политики и спорта | 13,1 |
| СМИ | 2,8 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 4,3 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,3 |
| Муниципальный, государственный служащий | 4,3 |
| Работник банка, страховой компании | 3,1 |
| Предприниматель | 2,9 |
| Студент, учащийся | 4,1 |
| Временно без работы | 2,7 |
| Пенсионер | 5,7 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 3,9 |
| Другое | 1,1 |
| **Материальное положение вашей семьи?** |
| Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | 11,4 |
| Живем хорошо, без особых материальных проблем | 41,8 |
| Живем средне | 38,5 |
| Трудное материальное положение, приходится на всем экономить | 4,3 |
| Живем очень бедно, еле сводим концы с концами | 0,6 |
| Затрудняюсь ответить  | 3,3 |

**Приложение 2. Талицы ответов на «открытые» и «полузакрытые» вопросы**

***Дополнительное образование в спортивных школах***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** |
| **9.Какие меры, по Вашему мнению, будут способствовать привлечению большего количества детей и подростков к занятиям физической культурой и спортом в спортивных школах?** |
| 10 | Мастер-классы | 1 |
| **10. Ваши предложения по предоставлению услуги дополнительного образования в спортивных школах** |
| 20,48,93,96,97,98 | Все отлично; все устраивает | 6 |
| 22,68 | Не знаю, затрудняюсь ответить | 2 |
| 30 | Необходимо задействовать детей летом. Нужны спорт лагеря, сборы. Этого, к сожалению, либо нет, либо очень мало | 1 |
| 42 | Я считаю, что спортивные школы достаточно предоставляют услуг по оздоровлению населения | 1 |
| 58 | Проведение соревнований и выездных мероприятий | 1 |
| 59 | Обязательно ходить | 1 |
| 60,72 | Строить больше и чаще; увеличить строительство спортивных сооружений | 2 |
| 61 | Больше залов | 1 |
| 91 | 1)Материальное обеспечение, 2) организация соревнований, 3) строительство тиров и открытых легкоатлетических манежей, доступных детям | 1 |
| 95 | Мало спортивного инвентаря | 1 |
| **14. Каков ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| 68 | Охрана  | 1 |

***Библиотечное обслуживание населения***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** |
| **3. На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?** |
| 2 | Досуговую (альтернатива кинотеатрам, кафе) | 1 |
| 32 | Центр развития маленьких детей (дошкольный возраст) | 1 |
| 69 | Брать книги для чтения | 1 |
| 70 | Я хожу, чтобы почитать | 1 |
| **5. Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?** |
| 27 | Посещение детской комнаты | 1 |
| 31 | Очень нравятся занятия с детьми | 1 |
| 32 | Громкие чтения, кукольный театр |  |
| **7. насколько вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?** |
| 69 | От работников библиотеки №5 осведомлена в полной мере | 1 |
| **8. Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?** |
| 2,71,77 | Афиши в холлах библиотек; при посещении библиотеки; во время посещения библиотеки | 3 |
|  6,31, 54,68,69,74,93,95 | Библиотекари; сотрудники библиотеки; от сотрудников | 8 |
| 7 | Захожу и вижу все своими глазами | 1 |
| 9 | Из собственных | 1 |
| 42 | Возле дома | 1 |
| 47 | Ознакомительная лекция в детском саду, проведенная работниками библиотеки | 1 |
| 73 | Личный поиск | 1 |
| 90 | Школы  | 1 |
| **10. Как Вы считаете, что может способствовать улучшению библиотечного обслуживания в городе?** |
| 1,26,27,46, 59,86,93,98 | Увеличение периодических изданий; побольше интересных книг; увеличить разнообразие книг; достаточное пополнение библиотечного фонда книжными изданиями; увеличить разнообразие книг | 8 |
| 2 | Конкурсы между сотрудниками на звание лучшего библиотекаря | 1 |
| 3,16,17,75,77,84,85 | Затрудняюсь ответить | 7 |
| 4,56,60,61,63,79 | Все устраивает, все и так хорошо | 6 |
| 6 | Улучшение экономической ситуации в стране | 1 |
| 7 | Материальная заинтересованность работников в улучшении качества обслуживания читателей | 1 |
| 11, 81 | Материальное премирование сотрудников; повышение зар.платы библиотекарям | 2 |
| 12,69 | Реклама; побольше рекламы и объявлений по городу | 2 |
| 13 | Качественный подбор персонала. Прежде всего, заинтересованного своей работой, и стремящегося помочь читателю в поисках необходимых книг и материалов | 1 |
| 21, 47, 49, 51,71,78,90 | Увеличение числа библиотек; в 20 А мкр.; в каждом микр.желательно; и их площади | 7 |
| 28 | Наличие библиотек в отдаленных микрорайонах | 1 |
| 32 | Выделение денежных средств из городского бюджета | 1 |
| 50 | Расширение функционала библиотеки и ассортимента предоставляемых услуг | 1 |
| 54 | Желаю успехов в работе | 1 |
| 55 | Продолжайте в том же духе | 1 |
| 58 | Профессиональная подготовка кадров | 1 |
| 72 | Изменение отношения руководителей местных органов власти к библиотеке и осознание ее особой роли в жизни города | 1 |
| 74 | Обогащение книжного фонда, приобретение изданий не только общего доступа (т.е., которые и так можно найти в сети), но и редких изданий. Увеличение мест в читательском зале и скорость интернета. | 1 |
| 87 | Может быть какие-то специальные курсы для библиотекарей | 1 |
| 88 | В библиотеке №4 требуется замена стеллажей (прогнулись); хотели бы, чтобы сделали ремонт, заменили стеллажи в библиотеке №4 | 1 |
| 92 | Работа без выходных | 1 |
| 99 | Строже относиться к содержанию поступаемой литературы. Много книг о «сексуальных меньшинствах» и «ужастики» | 1 |
| **14. каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| 36 | Гардеробщица  |  |
| ***Организация занятий физической культурой и массовым спортом*** |
| **8.Ваши предложения по организации занятий физической культурой и массовым спортом** |
| 12,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48 | Необходим легкоатлетический манеж; Организация проката спортивного инвентаря | 16 |
| 15,16,17,18,67,80 | Так держать; все устраивает; спасибо за то, что есть; все отлично; все очень хорошо | 6 |
| 23 | Оказать помощь в предоставлении собственной материально-технической базы (зала) | 1 |
| 24,26 | Больше спорт. учреждений; требуется увеличение числа спортивных объектов (быстровозводимых, по месту жительства)  | 2 |
| 31 | Больше возможности детям выступать с показательными номерами | 1 |
| 33 | Финансирование, спонсоры | 1 |
| 50 | Крайне необходим отдельный зал для занятий фехтованием | 1 |
| 51,61,62,65,68,86 | Не имею; нет | 6 |
| 69 | Есть все необходимое и даже больше | 1 |
| ***Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время (на базе учреждений молодежной политики)*** |
| **Какой лагерь дневного пребывания на базе учреждений комитета молодежной политики посещал (-ет) Ваш ребенок (дети)?**  |
| 33,53,57,58,60,61,98 | (Военно-спортивный) лагерь «Барсова гора» | 7 |
| 54, 55,56,59,62 | Лагерь «Сибирский легион» | 5 |
| **6. Из каких источников вы получаете информацию о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодежной политики и спорта? (возможен только один ответ)** |
| 6 | Интернет | 1 |
| **7. Ваши предложения по организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время (на базе учреждений комитета молодежной политики)** |
| 5,6,7,11,12,13,15,17,61 | Все нравится (моему ребенку нравится), все устраивает, все (очень) хорошо, все прекрасно, интересно, все отлично, лагерь «Факел» нравится, пусть будут такие же лагеря, как «Факел» | 9 |
| 8,54,55,56,58 | Увеличение количества летних лагерей, не хватает мест для ребенка, рассмотреть возможность увеличения мест в детских лагерях, построить еще (новые) корпуса  | 5 |
| 3,6, 9,10 | Организовать игровую площадку для прогулки, игр и проведение конкурсов на улице, организация специальной площадки для пребывания на свежем воздухе; хотелось бы, чтобы была отдельная специальная площадка для игр на свежем воздухе, больше бывать на свежем воздухе  | 4 |
| 14,21 | Очень хорошие лагеря в клубах, расширить сеть клубов | 2 |
| 18,27 | График работы лагеря сделать хотя бы (режим работы) до 17.00 часов. Хотелось бы, чтобы ребенок находился в лагере до 18.00 часов вместе с отдыхом на сон и ужином. Готовы платить больше за продление дня. | 2 |
| 20,77 | Как можно больше подвижных игр, проведение активных игр | 2 |
| 22 | Предъявлять больше требований к качеству питания детей: вкус, сервировка, разнообразие меню. Качество питания в школах города не нравится детям.  | 1 |
| 23,25,77,78 | Увеличить количество лагерей с дневным пребыванием детей. Организовать экскурсии по городу и району, увеличить экскурсии, походы в кинотеатры, (больше) выездных мероприятий | 4 |
| 26 | Бесплатные мероприятия в клубах – это очень хорошо. Но мало платных мероприятий! Дети все время сидят в клубах или библиотеке. | 1 |
| 29 | Больше придомовых лагерей, бассейнов, развлекательных программ  | 1 |
| 30 | Побольше бы таких учреждений как «Романтик» и наши дети были бы заняты, и не было бы беспризорников. | 1 |
| 32 | Мое предложение сделать побольше летних лагерей, чтобы дети общались, учились и др., находили новых друзей, т.к. на улице этого нет. И побольше экскурсий, и автобус, который будет развозить детей.  | 1 |
| 33,35 | Создание материальной базы (улучшить материальную базу) и более современных условий в загородных лагерях  | 2 |
| 43 | Расширить базу ЦСП «Сибирский легион» в соответствии с генеральным планом развития.  | 1 |
| 44 | Затрудняюсь ответить | 1 |
| 45 | Бесплатное посещение ледового катка | 1 |
| 49,76 | Развитие и доступность тур.маршрутов по территории ХМАО-Югры. Акцент смещен на пеший туризм, развивать экскурсионный туризм | 2 |
| 53,57,98  | Сделать ремонт в казармах, улучшить условия проживания в лагере | 3 |
| 56,57 | Больше принимать девочек, увеличить количество мест для девочек | 2 |
| 81 | Побольше лагерей на базе молодежно-подростковых клубов | 1 |
| ***Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время (на базе учреждений физической культуры и спорта)*** |
| **5. Из каких источников вы получаете информацию о возможностях организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений департамента культуры, молодежной политики и спорта? (возможен только один ответ)** |
| **77** | Тренер | 1 |
| **7. Ваши предложения по организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время** |
| 2,5,14,18,19,27,33,42,47,49,50, 53,58,59 ,60 | (спасибо)все замечательно, все хорошо, (меня) все устраивает, все отлично | 15 |
| 6,24 | Хотелось бы увидеть новый ремонт в корпусах, необходим косметический ремонт | 2 |
| 16,19,20,31,48,51,54 | Предложений нет (не имею) | 7 |
| 64,78 | Больше экскурсий и истории развития города, больше разнообразных экскурсий  | 2 |
| 66,78,80,97 | Работа лагеря с 8.00 до 18.00 часов (увеличить продолжительность времени пребывания детей в лагере с 9.00 до 18.00), возможность пребывания ребенка с 9.00 до 17.00 часов | 4 |
| 71,92 | Больше выездных мероприятий (развлекательных мероприятий выездного характера), туристические походы | 2 |
| 81 | В предлагаемое свободное время в течение дня не всем хватает игровых столов  | 1 |
| 86,95,96 | Есть необходимость на следующий год запланировать 3смены, так как не все желающие смогли попасть в лагерь в этом году, организовать 3 смены лагеря с дневным пребыванием детей | 3 |
| **11. Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** |
| 57 | Интернет-технологии | 1 |
| ***Организация массовых мероприятий*** |
| **Из каких источников вы получаете информацию о планируемых городских массовых мероприятиях? (Другое)** |
| 22 | От городского совета ветеранов ВОВ | 1 |
| **Ваши предложения по организации массовых мероприятий** |
| 32 | Больше информации | 1 |
| 44 | День Победы – не все могли посмотреть концертную программу, парад | 1 |
| 49 | Больше массовых мероприятий | 1 |
| 73 | Организовать поход по телевидению | 1 |
| 81 | «Реклама», «Звезды» | 1 |
| 82 | Усилить значительно информированность о предстоящих мероприятиях. Приглашать популярных исполнителей для разных возрастных категорий граждан | 1 |
| ***Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время (на базе учреждений культуры, учреждений дополнительного образования)*** |
| **7.Ваши предложения по организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время (на базе учреждений культуры, учреждений дополнительного образования)** |
| 1,2 | Устраивает существующий порядок организации; все очень понравилось, организованно очень хорошо | 2 |
| 3,29 | Организовать две смены; организация двух лагерных смен | 2 |
| 5,39,52 | Увеличить длительность; увеличить время пребывания в лагере (часы работы). Работающим родителям невозможно доставлять ребенка | 3 |
| 10,63 | Больше экскурсий делать, больше занимать детей чем-либо | 2 |
| 14,15 | Больше мероприятий на свежем воздухе; спортивные мероприятия | 2 |
| 36 | Организация выездного пленера для юных художников – наших детей | 1 |
| 40 | Формировать группы детей с учетом возраста: дети, подростки и т.д. | 1 |
| 41,45,51 | Больше мастер-классов; больше оригинальных мастер-классов (эбру, например) | 3 |
| 43 | Больше кружков творческой направленности | 1 |
| 47 | С 8.00 утра | 1 |
| 56 | Повысить доступность информации об услугах населению + программа организации отдыха | 1 |
| 64 | Получение дополнительных навыков (готовка пищи, сбор дикоросов) | 1 |
| **3. Какие направления и формы организации отдыха детей и молодежи, по Вашему мнению, необходимо развивать в первую очередь?** |
| 40 | Если .п.4 и п.3, то продлевать время до 17.00, или 17.15, так как находясь на работе, очень проблематично забирать ребенка в 15.00 | 1 |
| ***Организация культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры*** |
| **Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых и просветительских мероприятий?** |
| 65 | Свыше 20000 руб. | 1 |
| **Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры** |
| 7 | Досуг детей и подростков организовать лучше | 1 |
| 19 | Отходить (не придерживаться) от шаблонов, перенимать опыт других городов | 1 |
| 20 | Делать побольше концертов музыкантов, играющих свою музыку | 1 |
| 22,48 | Продолжать в том же духе, все прекрасно | 2 |
| 23 | Больше детских мероприятий | 1 |
| 28 | Продолжить уроки для школьников | 1 |
| 34 | Продолжать филармонические уроки для школьников с 1 по 5 кл. | 1 |
| 44 | Организовать его более разнообразно, доступнее и для всех возрастов | 1 |
| 46 | Культурный досуг трудовых коллективов (совместное посещение выставок и т.д.) | 1 |
| 57 | Увеличить и разнообразить | 1 |
| 61 | Нет развивающих кружков, секций | 1 |
| 66 | Необходимо построить детский театр | 1 |
| **Каков Ваш род деятельности** |
| 24,30 | Реклама, менеджер в рекламном агентстве | 2 |
| 55 | ВЭД в МЧПрава | 1 |
| ***Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью*** |
| **Ваши предложения по организации мероприятий по работе с детьми и молодежью** |
| 15 | Больше развития творческих и спортивных направлений | 1 |
| 16 | Слишком много профилактических мероприятий, скучных, неинтересных. Подростки и молодежь должны быть творчески развитыми: петь, танцевать и т.д. | 1 |
| 47,66,95,100 | Больше организовать мероприятий для молодежи, больше мероприятий различной направленности, больше рекламы, больше мероприятий для детей и родителей | 4 |
| 61 | Организация экскурсий по музеям, зоопаркам, на Старый Сургут | 1 |
| 63 | Больше мероприятий на свежем воздухе, возле клуба | 1 |
| **Какие, по вашему мнению направления молодежной политики должны быть приоритетными?** |
| 16 | Подросткам и молодежи нужно творчество! Больше творчества! | 1 |
| **Назовите, пожалуйста, мероприятия (проекты), организуемые учреждениями молодежной политики, которые Вы посещали или принимали участие:** |
| 61 | День семейного отдыха | 1 |
| ***Сохранение и популяризация историко-культурного наследия*** |
| **Ваши предложения по вопросам работы музеев и галереи** |
| 4 | Больше выставок для молодежи и подростков | 1 |
| 8 | Редко бываю, поэтому все устраивает | 1 |
| 11 | Кафетерий  | 1 |
| 13 | Чуть чаще менять выставки | 1 |
| 19 | Затрудняюсь ответить. Может быть, хотелось бы видеть больше работ в картинной галерее | 1 |
| 20 | Мало рекламы в городе. Нет анонсирования выставок | 1 |
| 26,29,52,54,55,59,66,99 | Все устраивает; спасибо за труд всех сотрудников. Поклон всем низкий; все отлично; так держать; нет предложений, все хорошо, замечательно | 8 |
| 31 | Перенести график работы на вечернее время среди недели до 19.00 ч. | 1 |
| 44 | Процветания  | 1 |
| 53 | Побольше краеведения | 1 |
| 56 | Выставка русских художников 19 века | 1 |
| 100 | Разнообразить экспозиции | 1 |
| 60 | Больше привозных выставок | 1 |
| **Каков Ваш род деятельности** |
| 11 | Художник в нефтегазе | 1 |
| 17 | телекоммуникации | 1 |
| **Из каких источников вы узнали о предоставляемых музеями (галереей) услугах?** |
| 11 | По телефону | 1 |
| 24 | Бабуля  | 1 |
| 27 | Прогулки по городу, рекламные щитки | 1 |
| **Музеи (галереи) для Вас – это…** |
| 21 | Моя работа | 1 |
| 27 | Эстетическое удовольствие | 1 |
| 29 | Вдохновение, учеба, интерес к новому | 1 |
| 30 | Постоянное самообразование | 1 |
| **Насколько вы осведомлены о деятельности музеев (галереи) города?** |
| 29 | Сотрудники звонят. Есть в интернете | 1 |

1. Совокупное количество ответов тех, кто отметил позиции: «Живем средне» и «Живем хорошо, без особых материальных проблем» вопроса: «Каково материальное положение вашей семьи?». [↑](#footnote-ref-1)
2. Позиция в рейтинге опроса соответствующего года. [↑](#footnote-ref-2)
3. Отсутствие информации за 2013 год обусловлено тем, что данный вопрос, в указанный период исследования, респондентам не задавался [↑](#footnote-ref-3)
4. «Результаты мониторинга показали, что в 2011 г. традиционные бумажные книги предпочитали всем другим почти две трети россиян (62%), а сегодня эта доля снизилась до 47%. С электронными книгами ситуация обратная: если четыре года назад чаще всего литературные произведения в данном формате читали 9%, то сегодня вдвое больше – 17%». «Как пройти в библиотеку? Российские библиотеки продолжают терять аудиторию». [Электронный ресурс] / ВЦИОМ. Москва, 8.06.2015 г. Режим доступа:

 <http://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115279> [↑](#footnote-ref-4)
5. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-5)
6. Позиция в рейтинге опроса соответствующего года. [↑](#footnote-ref-6)
7. Отсутствие информации за 2013 год обусловлено тем, что данный вопрос, в указанный период исследования, респондентам не задавался [↑](#footnote-ref-7)
8. По сравнению со средним баллом, полученным в 2014 году. [↑](#footnote-ref-8)
9. По сравнению со средним баллом, полученным в 2013 году. [↑](#footnote-ref-9)
10. Рассчитывается программой SPSS Statistics 21 на основании оценок (от 1 до 10 баллов), выставленных респондентами относительно каждого из показателей. [↑](#footnote-ref-10)
11. Количество ответов респондентов, выбравших вариант ответа «Не имею представления» вопроса: «Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?» [↑](#footnote-ref-11)
12. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-12)
13. Ответы респондентов, зафиксированные в графе «Другое» вопроса: «Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?». [↑](#footnote-ref-13)
14. Здесь и далее расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-14)
15. Постановление Администрации г. Сургута от 23 августа 2012 г.№6627 «Об утверждении порядка проведения фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ)». [↑](#footnote-ref-15)
16. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать до 2 вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-16)
17. Из тех, кто ответил, что посещал этот музей. [↑](#footnote-ref-17)
18. «\*» обозначены показатели, не определявшиеся в 2014 году. [↑](#footnote-ref-18)
19. Совокупное количество ответов: «осведомлен в полной мере», «имею общее представление», «слабо осведомлен». [↑](#footnote-ref-19)
20. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-20)
21. Сравнение совокупного количества ответов респондентов, отметивших позиции: «Часто» и «Время от времени» вопроса: «Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто?», в динамике 2014-2015 гг. [↑](#footnote-ref-21)
22. Разница суммы ответов респондентов в 2014-2015 гг., отметивших позиции: «Часто» и «Время от времени», ответа «Сургутская филармония» вопроса: «Какие городские учреждения культуры, досуга и профессионального искусства Вы посещаете и как часто?». [↑](#footnote-ref-22)
23. Совокупное количество ответов респондентов («Осведомлен в полной мере», «Имею общее представление о проводимых мероприятиях», «Слабо осведомлен»), осведомленных о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства в 2015 году. [↑](#footnote-ref-23)
24. Вданном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-24)
25. Совокупное количество ответов респондентов, выбравших варианты: «до 1000 руб.» и «от 1001 до 2000 руб.» вопроса: «Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?» [↑](#footnote-ref-25)
26. Среднее значение показателей «Качество работы кружков, студий в целом» и «Качество работы по проведению культурно-досуговых мероприятий в целом». [↑](#footnote-ref-26)
27. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-27)
28. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-28)
29. Отсутствие информации за 2013 год обусловлено тем, что данный вопрос, в указанный период исследования, респондентам не задавался. [↑](#footnote-ref-29)
30. Так же [↑](#footnote-ref-30)
31. Среднее значение показателей «Качество мероприятий, проведенных в концертных залах, в целом» и «Качество мероприятий, проведенных на площадях города, в целом». [↑](#footnote-ref-31)
32. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-32)
33. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-33)
34. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-34)
35. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-35)
36. Совокупное количество ответов респондентов, так или иначе, осведомленных об услугах дополнительного образования детей в детских школах искусств в 2015 году. [↑](#footnote-ref-36)
37. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-37)
38. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-38)
39. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-39)
40. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-40)
41. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-41)
42. Позиция в рейтинге ответов на вопрос: *«*Каким видом спорта Вы (или Ваш ребёнок) занимаетесь?». [↑](#footnote-ref-42)
43. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-43)
44. Отсутствие информации за 2013 год обусловлено тем, что данный вопрос, в указанный период исследования, респондентам не задавался. [↑](#footnote-ref-44)
45. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-45)
46. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-46)
47. Результаты анализа ответов респондентов по анкетным опросникам оценки качества услуг в области физической культуры и спорта, предоставляемой в рамках муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2030 годы». [↑](#footnote-ref-47)
48. В этом вопросе респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа. [↑](#footnote-ref-48)
49. Совокупное количество ответов «удовлетворён полностью» и «скорее удовлетворён, чем не удовлетворён». [↑](#footnote-ref-49)
50. «\*» обозначены показатели, не определявшиеся в 2014 году. [↑](#footnote-ref-50)
51. Совокупное количество ответов: «Осведомлен полностью», «Имею общее представление». «Слабо осведомлен». [↑](#footnote-ref-51)
52. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-52)
53. В опросе 2014 г., в отличие от 2015 г. у респондентов была возможность выбрать лишь 1 вариант ответа. [↑](#footnote-ref-53)
54. «\*» обозначены показатели, не определявшиеся в 2014 году. [↑](#footnote-ref-54)
55. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-55)
56. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-56)
57. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-57)
58. «\*» обозначены показатели, не определявшиеся в 2014 году. [↑](#footnote-ref-58)
59. В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответов. [↑](#footnote-ref-59)
60. Совокупное количество ответов: «Осведомлен полностью», «Имею общее представление». «Слабо осведомлен». [↑](#footnote-ref-60)
61. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

РОСО = (1\*УП) + (0,75\*СУН) + (0,50\*УО) / (УП + СУН + УО+СН + НУ)\*100, где:

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворен относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворен (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворен (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-61)