



## ФИНАНСОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

пр-т Ленина, д.33, г. Брянск, 241002  
тел. (4832) 74-20-29 - приёмная, факс 64-90-41, 74-28-18 – канцелярия, E-mail: oblfm@fin.brl.ru  
ОКПО 02282327, ОГРН 1023202746577, ИНН/КПП 3234012310/323401001

12 декабря 2012 г. № 17-10/1/ 4645

Губернатору  
Брянской области  
Н.В. ДЕНИНУ

*Уважаемый Николай Васильевич!*

В соответствии с постановлением администрации области от 27 апреля 2011 года № 385 «Об утверждении Порядка независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству» финансовым управлением области было организовано социологическое исследование мнения населения Брянской области о качестве оказания государственных услуг. В ходе исследования было опрошено более 2 466 человек. Направляем отчет о результатах проведенного исследования.

Приложение на 63 листах.

В.р.и.о. начальника финансового  
управления Брянской области

А. А. Бабась

Исп. Ковалева О. С.  
тел. 67-10-57

УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСОВ  
Брянской области  
17.12.2012

Администрация области  
Дата 12.12.2012 Время 12:14

## КАЧЕСТВО УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА

Оценивая состояние инфраструктуры, связанной с получением государственной услуги, 34,6 % (в 2011 - 33,7%) респондентов посчитали состояние отличным, 49,6% - хорошим и скорее хорошим (в 2011 - 45,7%), 10,2% указали на удовлетворительное состояние (в 2011 - 14,1%), 5,1% - на неудовлетворительное (в 2011 - 5,62%).

Давая оценку состояния здания (помещения), в котором оказывается услуга, 34,3% респондентов указали на отличное состояние (в 2011 - 28,9%), 49,6% - на хорошее и скорее хорошее (в 2011 - 47,7%), 10,2% считают состояние удовлетворительным (в 2011 - 19,3%), 5,5% - неудовлетворительным (в 2011 - 3,21%).

Состояние инвентаря, используемого при использовании государственных услуг, оценивают как отличное 33,0% респондентов (в 2011 - 29,72%), хорошее и скорее хорошее - 47,1% (в 2011 - 44,0%), удовлетворительное - 12,0% (в 2011 - 18,9%), неудовлетворительное - 6,3% (в 2011 - 7,23%).

Возможностью получить в учреждении справочную информацию об оказываемых услугах в музеях и библиотеках удовлетворены полностью 58,9% респондента (в 2011 - 74,3%), удовлетворены частично - 36,4% (в 2011 - 22,9%), не удовлетворены - 3,1% (в 2011 - 2,01%).

Удовлетворенными личным взаимодействием с работниками учреждений культуры считают себя 69,5% (в 2011 - 81,9%), удовлетворены частично 26,6% (в 2011 - 12,9%), не удовлетворены - 3,0% опрошенных (в 2011 - 2,41%). Отказались отвечать 0,2% респондентов (в 2011 - 0,4%).

На вопрос об условиях ожидания получения услуги 71,3% респондентов ответили, что удовлетворены полностью (в 2011 - 81,5%), 25,0% удовлетворены частично (в 2011 - 16,1%), 2,8% - остались не удовлетворены (в 2011 - 1,61%). На полное удовлетворение графиком работы с посетителями указали 70,3% опрошенных (в 2011 - 79,5%), частично удовлетворены - 26,2% (в 2011 - 18,9%), не удовлетворены 1,6% респондентов (в 2011 - 0,8%).

Оценивая свою удовлетворенность компетентностью сотрудников учреждений культуры, 81,9% респондентов указали на полное удовлетворение (в 2011 - %), 16,1% удовлетворены частично (в 2011 - %), не удовлетворены 0,8% получателей государственных услуг (в 2011 - %).

Важной составляющей качества оказания государственных услуг является время, затраченное посетителями, на ожидание получения услуги. Результаты исследования показали следующее: практически не ожидали 35,8% респондентов (в 2011 - 69,1%), до 10 минут ожидало 59,0% (в 2011 - 24,9%), до 20 минут - 4,8% (в 2011 - 2,01%), до 30 минут - 0% (в 2011 - 0,4%), до 40 минут и более ожидали 0,4% посетителей.

Указывая на дополнительную оплату оказываемой услуги, 9% респондентов сказали, что оплачивали дополнительно (в 2011 - 15,0%), 90% не

оплачивали услуги (в 2011 - 84,7%). Здесь надо пояснить, что, по всей видимости, как и в предыдущем случае (отрасль соцзащиты), часть опрошенных не совсем точно представляет, что входит в государственную услугу, и, возможно, дополнительные услуги (ксерокопирование, сканирование, составление списка литературы и оформление в соответствии с ГОСТ и др.) отождествляют с государственными.

В анкете высказывалась просьба к респондентам отметить факторы, оказывающие наибольшее негативное влияние на качество предоставляемых услуг (возможно было выбрать несколько вариантов ответа). Результаты показали следующее.

*Таблица 2. Факторы, оказывающие наибольшее негативное влияние на качество предоставляемых услуг (культура и искусство) (%)*

1.		2011	2012
2.	Недостаточный набор услуг	10,0	10,0
3.	Отсутствие информации об услуге в сети Интернет	22,5	6,5
4.	Невнимательное отношение персонала	2,01	17,3
5.	Неудобный график работы	3,21	2,2
6.	Состояние мебели и оборудования	12,0	8,3
7.	Перегруженность работой персонала	5,62	3,7
8.	Невозможность высказать мнение по качеству предоставляемых услуг	3,61	5,7
9.	Грязные помещения	0,8	3,7
10.	Отсутствие мер безопасности для посетителей	0	6,7
11.	Состояние мест общего пользования	2,81	15,4
12.	Интерьер помещений	3,61	8,5
13.	Отсутствие личной заинтересованности персонала в качественном выполнении услуги	1,61	0,4
14.	Другое	32,9	12,0

Резкое увеличение числа неудовлетворенных вниманием персонала может объясняться и тем, что растёт культура потребления продуктов духовной сферы, соответственно растут и требования к качеству обслуживания посетителей. Тем не менее, надо отметить значительный разрыв в оценках указанного параметра между посетителями библиотек и музеев. Среди посетителей библиотек указали на невнимательное отношение персонала 1,8%, а среди посетителей музеев 28,7% респондентов. Портрет этой категории посетителей выглядит следующим образом: это женщина в возрасте от 25 до 44 лет с высшим образованием, работающая или на производстве или в непромышленной сфере, посещающая музей один-два раза в год и при этом отметившая, что её запросы на получение интересной информации удовлетворены полностью.

Необходимо отметить, что, выбирая вариант ответа «другое», посетители указывали, что в учреждениях всё хорошо и у них нет ни, ни претензий, ни замечаний.

Анализ данных по качеству предоставляемых государственных услуг в зависимости от типа учреждения культуры показал следующее.

### *Библиотеки*

Прежде всего, необходимо отметить, что среди респондентов 7,8% впервые посетители библиотеку, от года до двух лет посещают 37,7% респондентов, более пяти лет пользуются услугами библиотеки 24,6%, более десяти лет – 29,9%.

Полностью удовлетворены перечнем предоставляемых услуг 77,2% опрошенных (в 2011 - 63,8%), 18,6% удовлетворены частично (в 2011 - 23,6%), тех, кто не удовлетворён услугами библиотеки оказалось 1,2% и 2,4% опрошенных отказались отвечать на вопрос (в 2011 - 9,45%).

На вопрос, каких услуг не хватает в библиотеке, 11,4% ответили, что хотели бы знакомиться с новинками литературы, 19,2% указали на недостаток периодических изданий, 8,4% отметили отсутствие у них доступа к современным информационным ресурсам. Выбрали вариант ответа «другое» 61,1% опрошенных, при этом указав, что удовлетворены в целом перечнем предоставляемых услуг и предложив свои варианты услуг (например, возможность он-лайн связи с фондами других библиотек, находящихся за пределами Брянской области; возможность за плату пользоваться розетками с целью бесперебойной работы ноутбука; возможности удаленной работы с фондами библиотеки и др.). Здесь необходимо пояснить следующее. Нелинейный анализ результатов исследования показал: наиболее высокие требования предъявляют к перечню услуг и качеству их оказания постоянные читатели библиотек, указавшие, на то, что посещают библиотеку от года до десяти лет и более (15,6%), в этой категории примерно одинаковое количество мужчин и женщин, это школьники, студенты или люди, имеющие высшее образование, работающие в библиотеке с документами на бумажных носителях.

Среди перечня услуг, которые получают посетители библиотеки, отмечены: получение документов на бумажных носителях (89,2%), использование электронных информационных ресурсов (2,4%), посещение тематических выставок и участие в проводимых встречах и конференциях по 6% респондентов.

### *Музеи*

Посетителей музея просили дать оценку удовлетворённости регулярностью обновления экспозиции, при этом 58,8% отметили полное удовлетворение (в 2011 - 62,3%), 35,7% - частичное удовлетворение (в 2011 - 28,7%), не удовлетворены остались 3,4% (в 2011 - 5,74%), отказались отвечать 1% опрошенных (в 2011 - 2,46%).

Среди респондентов 21,6% впервые посетили музей, 54% посещают музей один-два раза в год, каждые два-три месяца бывают в музее 12% опрошенных.

Респондентов - посетителей музея просили оценить выставки с точки зрения обеспечения привлечения посетителей разного возраста и интересов, при этом 79,7% отметили, что выставки обеспечивают указанный показатель (в 2011 - 88,5%), 13,4% - не обеспечивают (в 2011 - 10,7%). Также респонденты оценивали экскурсии с точки зрения удовлетворения запросов на получение

информации. Среди респондентов 63,9% полностью удовлетворены (в 2011 - 62,3%), частично удовлетворены 28,5% (в 2011 - 33,6%), неудовлетворенность высказали 3,1% (в 2011 - 3,28%).

*Брянский областной методический центр «Народное творчество»*

Среди опрошенных посещают кружки, участвуют в работе коллективов от года до двух лет 14%, более пяти лет 46%, более десяти лет 36%. Полностью удовлетворены перечнем предоставляемых услуг 2% опрошенных, частично удовлетворены 56% и не удовлетворены 34% респондентов. Среди тех, кто не удовлетворен перечнем услуг большинство женщин в возрасте 60 лет и старше, со средним профессиональным или высшим образованием, находящихся на пенсии.

Демографические данные респондентов - пользователей услуг учреждений культуры: 33,7% мужчины, 66,3% - женщины; в возрасте до 24 - 29%, 25-34 - 20,7%, 35-44 - 17,5%, 45-54 - 19,5%, 55-59 лет - 4,9%, лица старше шестидесяти лет - 17,7%. При этом 16% респондентов указали свои имена и фамилии, 0,7% - телефоны.

Вместе с ростом доходов повысилась платежеспособность населения, произошел рост потребности в культурной деятельности, начался процесс вложения средств населения в сферу досуга и отдыха.

Среди факторов, которые в значительной степени могут способствовать повышению качества услуг учреждений культуры, участники опроса чаще всего называют материально-техническое оснащение учреждения, поддержку государства, компетентность работников, использование современных методов в деятельности учреждений.

Важным аспектом деятельности учреждений культуры становится своевременное реагирование на изменения конъюнктуры. Участники опроса указывали на недостаточный набор услуг в учреждениях культуры, иногда при этом отмечали отсутствие должного внимания к качеству и разнообразию информации, недостаток информации в сети интернет, комментируя, говорили о недостаточно оперативном изменении информации на сайтах учреждений, об отсутствии актуальной информации, необходимости экспериментировать, расширении «ассортимента» услуг. Вместе с тем посетители учреждений культуры в целом характеризуют преимущественно позитивно, отмечая, персонал учреждения работает добросовестно и старается удовлетворить имеющиеся запросы посетителей.

Таким образом, население региона чаще всего дают позитивные оценки деятельности учреждений культуры. Но, тем не менее, как показало исследование, имеются проблемы с широкой общественной оглаской результатов их работы. Возможно, что проблемы заключаются в их традиционном подходе к организации информированности общественности о себе и своих коллективах.