



**ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ
ОКРУГ-ЮГРА
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СУРГУТА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАШ ГОРОД»**

ОТЧЕТ

о результатах социологического исследования на тему:

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

Руководитель проекта:

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

Составители:

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

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

КОЛОМИЕЦ А.И. – специалист по связям с общественностью.

Сургут, 2016 г.

Оглавление

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах.....	4
2. Оценка качества муниципальных услуг (работ) в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2030 годы».....	8
2.1. «Библиотечное обслуживание населения».....	8
2.2. «Обеспечение населения услугами муниципальных музеев».....	16
2.3. «Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры».....	21
2.4. «Дополнительное образование детей в детских школах искусств».....	30
3. Оценка качества муниципальных услуг и работ в рамках муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2030 годы».....	35
4. Оценка качества муниципальных работ в рамках муниципальной программы «Молодежная политика Сургута на 2014-2030 годы».....	42
Заключение	49
Приложение 1. Таблица линейных распределений.....	51
Приложение 2. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	68

1. Методологический раздел

Цель исследования – определить уровень удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг (работ), предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма, управлению физической культуры и спорта, отделу молодежной политики.

Задачи исследования:

1. Выявить степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг (работ), касающихся: библиотечного обслуживания населения; обеспечения населения услугами муниципальных музеев; организации массовых мероприятий; организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры; дополнительного образования детей в детских школах искусств; организации занятий физической культурой и массовым спортом; организации мероприятий по работе с детьми и молодежью;
2. Определить мнение респондентов, относительно приоритетных направлений развития молодежной политики;
3. Определить мотивы, которыми руководствуются родители, отдавая своего ребенка на занятия в детские школы искусств;
4. Проанализировать ответы респондентов относительно приемлемости материальных затрат на получение, предоставляемых муниципальными музеями, услуг;
5. Выявить наиболее популярные у респондентов услуги городских библиотек, в разрезе показателей 2014-2016 гг.

Объект исследования – потребители муниципальных услуг (работ), от 14 лет и старше, постоянно проживающие на территории города Сургута.

Предмет исследования – удовлетворенность потребителей/населения качеством предоставления/оказания муниципальных услуг/работ.

Основная гипотеза исследования:

Потребители муниципальных услуг (работ) в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены услугами (работами), предоставляемыми/выполняемыми учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма, управлению физической культуры и спорта и отделу молодежной политики.

Рабочая гипотеза:

Степень удовлетворенности респондентов качеством услуг, предоставляемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма, управлению физической культуры и спорта и отделу молодежной политики, находится на достаточно высоком уровне.

1.1. Методико-процедурный раздел

Выборочная совокупность

В ходе исследования проведен опрос молодых людей от 14 лет¹ и старше, а также родителей, дети которых посещают учреждения культуры, молодежной политики и спорта, подведомственные структурным подразделениям Администрации города.

Объем и формирование выборки в городе

Исходным принципом формирования выборки являлось включение в неё респондентов, являющихся потребителями муниципальных услуг и работ в сфере культуры, молодежной политики и спорта. N=1817², целевая выборка. Изначально заданное количество респондентов, подлежащих анкетированию в рамках каждой муниципальной программы, не менее 600 человек.

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 2016
1.2	Расчет и согласование выборки исследования	Март 2016
1.3	Создание диагностического инструментария	Апрель 2016
2. Организационный этап		
2.1	Проведение опроса потребителей муниципальных услуг (работ)	Май – Ноябрь 2016
3. Завершающий этап		
3.1	Подготовка аналитического отчета	Ноябрь – Декабрь 2016
3.2	Оформление аналитического отчета	Ноябрь – Декабрь 2016
3.3	Тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес заказчиков	Ноябрь - Декабрь 2016

1.2. Информация о респондентах

В социологическом исследовании, проведенном с целью выявления уровня удовлетворенности респондентов качеством муниципальных услуг (работ), оказываемых учреждениями, подведомственными комитету культуры и туризма, управлению физической культуры и спорта и отделу молодежной политики, приняли участие 1817 респондентов в возрасте: 14-17 лет – 8,1%, 18-24 лет –

¹Респонденты в возрасте 14 лет, были опрошены в муниципальном учреждении по работе с детьми и молодежью (Сибирский легион).

² Изначально заданный общий объем выборки n = 1800.

12,3%, 25-34 лет – 20,4%, 35-44 лет – 35,3%, 45-54 лет – 17,3% и 55 лет и старше – 6,7%.

Учитывая отсутствие предъявляемых требований к гендерному и возрастному составу респондентов³, половозрастная характеристика анкетированных распределилась следующим образом (Рис.1). Среди опрошенных, большинство – это женщины в возрасте 35-44 лет (41,4%) и 25-34 лет (22,7%). Тогда как в числе непосредственных пользователей муниципальных услуг и работ (молодежи), в выборке опроса представлены, преимущественно, респонденты мужского пола от 14 до 17 лет (17,6%) и 18-24 лет (19,5%).

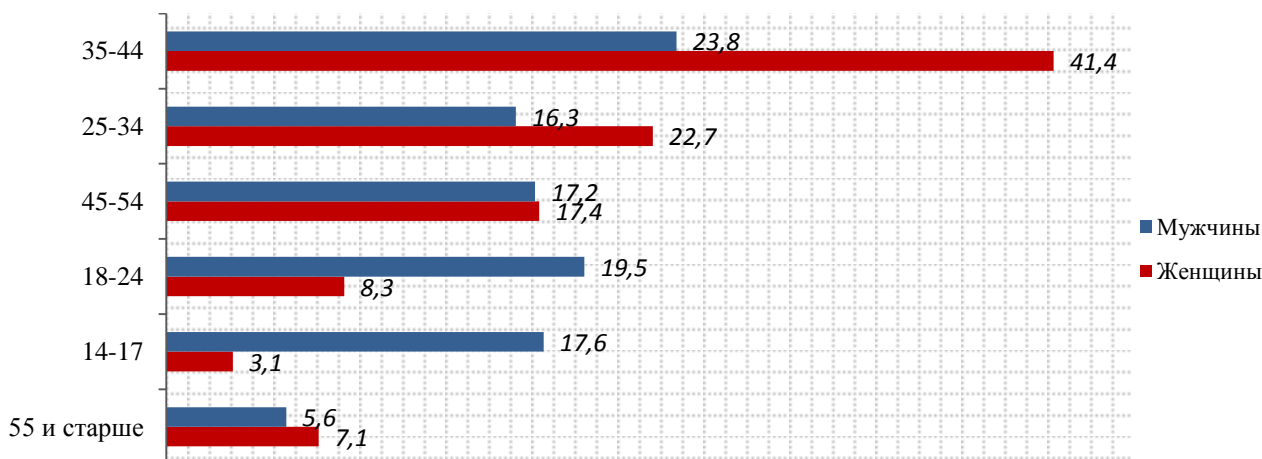


Рис.1. Половозрастная характеристика опрошенных, участвовавших в анкетировании, в %

Значительная часть опрошенных имеет высшее профессиональное образование (51,9%). Затем следуют респонденты со средним специальным образованием (19,4%), неполным или полным общим средним образованием (17,7%⁴) и незаконченным высшим (11,1%) (Рис.2).

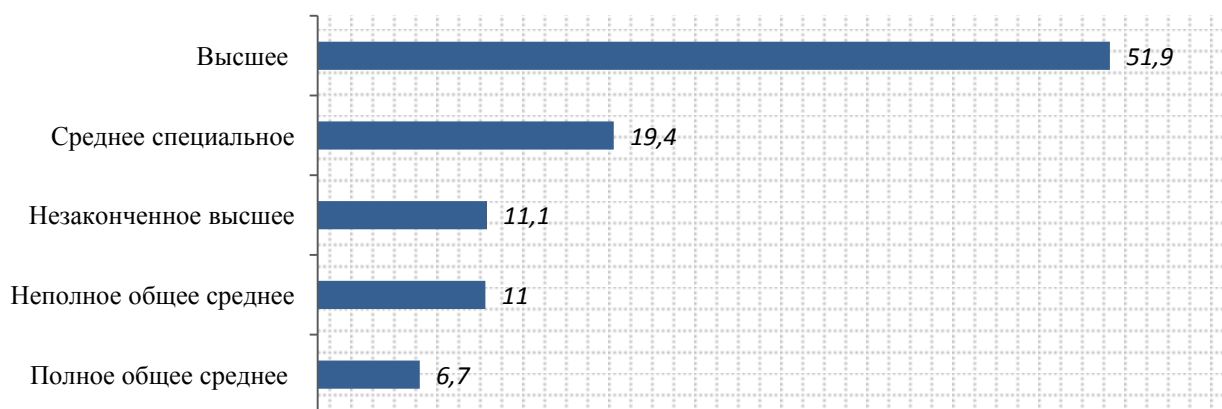


Рис.2. Ваше образование?, в %

³ В соответствии с Порядком проведения социологических опросов потребителей (населения) муниципальных услуг (работ) об уровне удовлетворенности качеством услуг (работ) (утвержденного Постановлением Администрации г. Сургута от 12.10.2016 №7608): «Социологические опросы по муниципальным услугам проводятся среди потребителей муниципальных услуг, достигших 18 лет ... Физические лица младше 18 лет имеют возможность участвовать в социологических опросах по муниципальным услугам, оказываемым учреждениями, находящимися в ведении департамента образования, комитета культуры и туризма, управления физической культуры и спорта, отдела молодежной политики.

⁴ В совокупности.

Основными видами деятельности респондентов являются бюджетная сфера (культура, наука, образование, здравоохранение) (19,6%), сфера услуг и торговли (11%), нефтедобыча, переработка и геология (8,4%). 16,5% анкетированных получают основное, среднее или высшее образование, и 7,3% работают в транспортной отрасли (Рис.3).



Рис.3. В какой сфере Вы работаете?, в %

Относительно своего материального благосостояния, большинство респондентов отметили, что живут средне (35,8%). 35,7% ответов получено в отношении варианта – «Живем хорошо, без особых материальных проблем». О том, что семьи респондентов и они сами не испытывают никаких материальных проблем, заявили 20,8% анкетированных. Минимальное количество ответов было получено от участников исследования, отметивших вариант ответа: «Живем очень бедно, еле сводим концы с концами» (0,4%) (Рис.4).

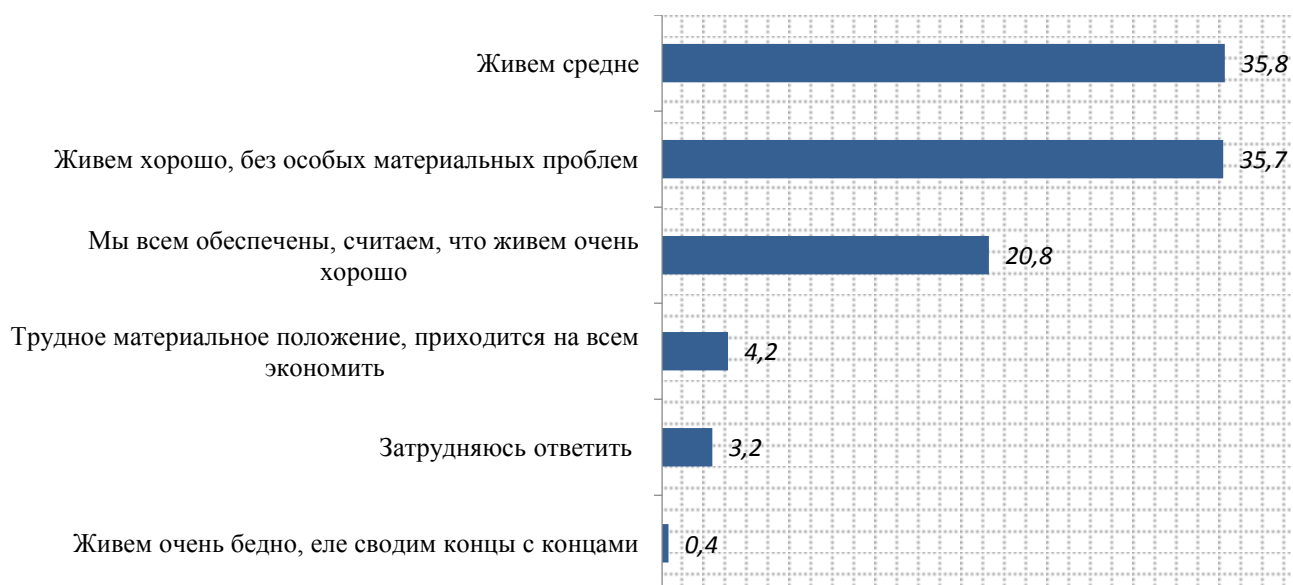


Рис.4. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?, в %

Таким образом, большинство участников исследования, являются респондентами женского пола от 25 до 44 лет, имеющих высшее или среднее специальное образование, занятые в бюджетной сфере, студенты (учащиеся), либо работники сферы услуг и торговли.

2. Оценка качества муниципальных услуг (работ) в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2030 годы»:

2.1. «Библиотечное обслуживание населения»

Для определения качества выполняемой/предоставляемой муниципальной работы/услуги в сфере библиотечного обслуживания населения, респондентам было предложено ответить на ряд вопросов, первым из которых, выступил вопрос: «Как часто вы посещаете городские библиотеки?». Чуть более половины опрошенных ответили, что посещают библиотеки города довольно часто (51,4%). 45,9% горожан⁵ - «время от времени», и всего лишь 2,7% ответили, что бывают там редко.

Далее участникам исследования было предложено назвать библиотеки, в которых они бывали за последние 12 месяцев⁶. Ответы респондентов распределились следующим образом (Рис.5).

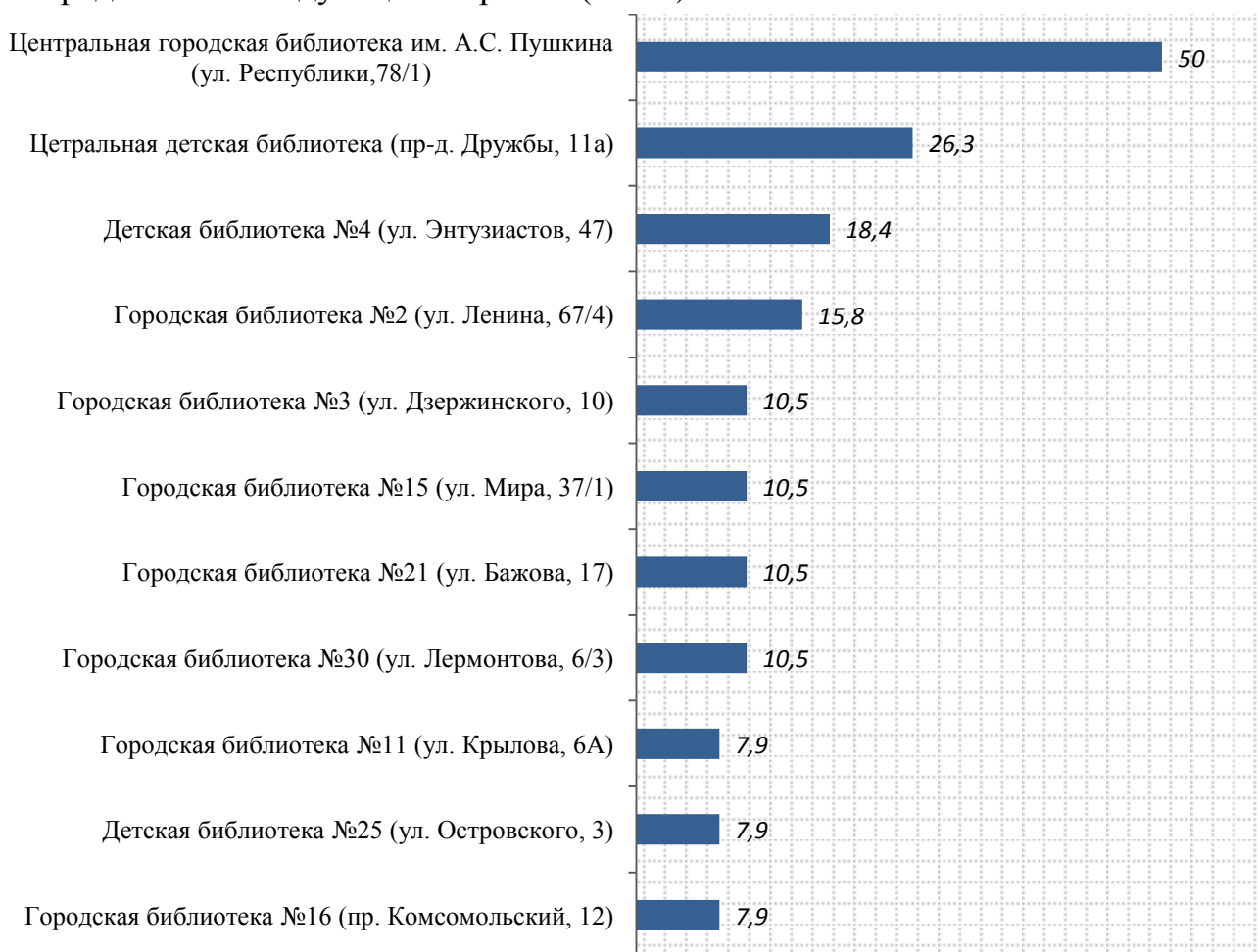


Рис.5. Какие из библиотек города (пунктов выдачи) Вы посетили за последние 12 месяцев?, в %

⁵ Из числа опрошенных.

⁶ В данном вопросе респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов.

Исходя из анализа результатов, можно составить определенный рейтинг посещения респондентами городских библиотек за прошедший год. Так, на первом месте, традиционно находится крупнейшая библиотека города – «Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина» (ул. Республики, 78/1). За последние 12 месяцев ее посетили 50% из числа опрошенных⁷, на втором месте «Центральная детская библиотека» (пр-д Дружбы, 11а), ее аудитория составляет 26,3% респондентов⁸, на третьем месте – «Детская библиотека №4» (ул. Энтузиастов, 47), которую посещали 18,4% опрошенных сургутян.

Необходимо отметить, что аналогично предыдущим годам, количество ответов респондентов, полученных относительно частого посещения городских библиотек, остается на высоком уровне - 97,3% (совокупность ответов «Часто» и «Время от времени» вопроса: «Как часто Вы посещаете городские библиотеки?»)⁹.

Также отмечается и рост осведомленности респондентов о предоставляемых библиотеками услугах. Совокупное количество ответов «Осведомлен в полной мере» и «Имею общее представление» составляет 89,5%, что на 0,5% выше, чем в 2015 году, и на 1,5% выше, чем в 2014 г. Вариант ответа «Не осведомлен», в этом году, отметили 2% анкетированных, тогда, как в предыдущие два года, он оставался на нулевом значении (Рис.6).

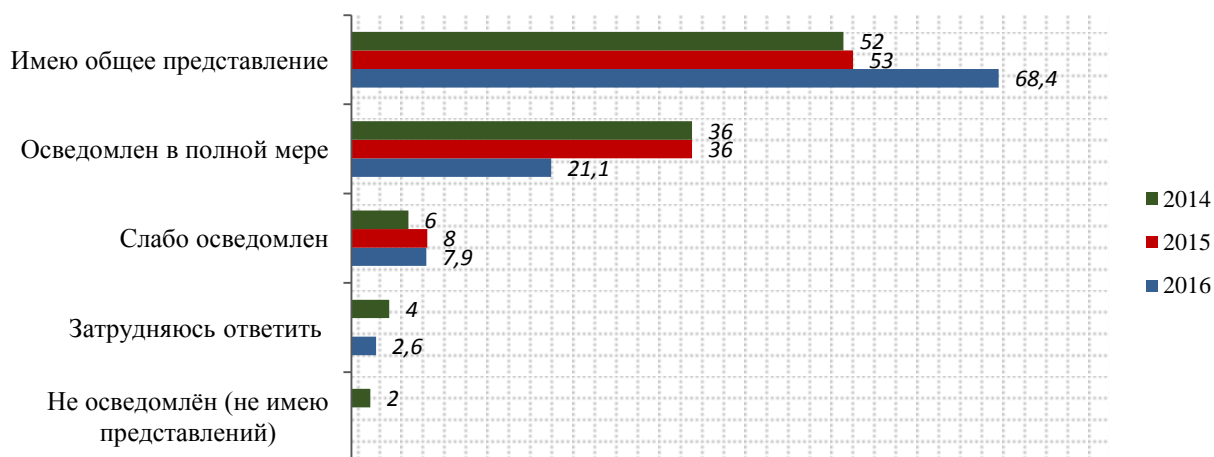


Рис.6. Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Аналогично 2014-2015 гг., основными библиотечными услугами, пользующимися популярностью среди читателей, остаются «Выдача книг на дом» (97,4%), «Выдача периодических изданий» (47,4%) и «Посещение читального зала». Несмотря на сохранение лидирующих позиций по всем трем критериям,

⁷От общего количества респондентов, опрошенных в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2030 годы» (6,33%).

⁸ См. выше.

⁹ При этом стоит напомнить, что в опросе участвовали только те респонденты, которые на момент проведения исследования находились в здании библиотек, и изъявили желание принять участие в анкетировании.

количество ответов полученных по последнему показателю, позволяет говорить о снижении частоты использования читального зала библиотек на 7,5%, по сравнению с 2015 годом. Также отмечается и снижение количества ответов по такому виду услуг, как «Доступ к сети Интернет» (с 32,0% в 2015 году, до 21,1% - в 2016 г.).

Одной из причин снижения популярности услуги пользования сетью Интернет в городских библиотеках, может являться факт его повсеместной доступности¹⁰.

По данным соцопроса Фонда «Общественное мнение» (ФОМ), осенью 2015 года интернетом в России хотя бы раз в месяц пользовались 78 млн. человек старше 18 лет. Проникновение, то есть доля пользователей интернета среди населения этого возраста — 67%. Почти такое же проникновение — 68% — показано в исследовании Web Index группы TNS, в котором учтены пользователи старше 12 лет. Оба этих источника не учитывают пользователей из Крыма.

Таким образом, на конец 2015 года в России как минимум 83 млн. человек старше 12 лет каждый месяц пользовались интернетом. Их вдвое больше, чем тех, кто выходит в сеть реже или не выходит вообще¹¹. Соответственно, актуальность использования доступа в сеть, в специализированных учреждениях (в том числе в библиотеках), снижается.

Стоит отметить, что отрицательная динамика наблюдается и в отношении таких видов услуг, как: «Посещение выставок, творческих встреч» (с 34,0%¹² до 26,3%), «Выдача CD, аудио, видеоматериалов на дом» (с 20,0% до 10,5%) и «Доступ к информационно - и справочно-правовым системам («ЛитРес», «EastView», «КонсультантПлюс», «Юрист» и др.)» (с 7,0% до 2,6%) (Табл.2).

*Таблица 2. Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?,
в динамике 2014-2016 гг., в%*

	2014	2015	2016
Выдача книг на дом	98,0 (1)	96,0 (1)	97,4(1)
Посещение читального зала	43,0	47,0 (2)	39,5(3)
Выдача периодических изданий на дом	46,0 (3)	40,0 (3)	47,4(2)
Доступ к сети Интернет	48,0 (2)	32,0	21,1
Посещение выставок, творческих встреч и т.д.	30,0	34,0	26,3
Выдача CD, аудио, видеоматериалов на дом	28,0	20,0	10,5

¹⁰ Стоит обратить внимание, что количество респондентов, опрошенных в 2014, 2015 и 2016 – различается. При этом полученные результаты необходимо рассматривать исключительно как тенденции, выявленные в 2016 году.

¹¹ «Развитие интернета в регионах России». Исследование посвящено развитию интернета в России. Сравнивается проникновение интернета в разных городах и регионах страны, его доступность и стоимость, активность пользователей на устройствах разного типа. Используются данные Яндекс.Метрики и Яндекс.Браузера, отчёты Фонда «Общественное мнение» и исследовательской группы TNS. Данные охватывают период с осени 2015 по весну 2016. Режим доступа https://yandex.ru/company/researches/2016/ya_internet_regions_2016.

¹² В 2015 году.

Заказ книг и копий документов из других библиотек страны	4,0	2,0	0
Доступ к электронным каталогам	13,0	9,0	7,9
Доступ к информационно - и справочно-правовым системам («ЛитРес», «EastView», «КонсультантПлюс», «Юрист» и др.)	10,0	7,0	2,6
Другое	0	2,0	0

Социальные функции библиотек – это обобщенный перечень обязанностей библиотек перед обществом, которые диктуются им, необходимы, прямо или косвенно воздействуют на них и соответствуют сущности библиотек как социального института. Во многих странах мира, включая Россию, описание социальных функций библиотек носит нормативный характер и выражено в законодательной форме¹³. С целью мониторинга ответов респондентов относительно общественной роли библиотек, им был задан традиционный вопрос: «На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?». Так, одним из главных социальных предназначений библиотек, по мнению респондентов, была и остается функция информационного центра. Чуть более 70% опрошенных выбрали именно этот вариант ответа. Немаловажная роль отводится библиотекам и в части организации досуга для граждан (16,2%). При этом респонденты стали меньше рассматривать библиотеки в качестве центров для обучения и подготовки научных работ. Этот показатель снизился на 9,6% по сравнению с 2015 годом, и составил всего 5,4%. В качестве центров для встреч и общения, библиотеки выбирают только 2,7% анкетированных. Стоит отметить, что этот показатель снизился по сравнению с 2014 года на 2,3%. Аналогично 2014 году, ни один респондент не отметил вариант ответа: «Никакая (услуги библиотек в настоящее время не востребованы)» (Рис.7).

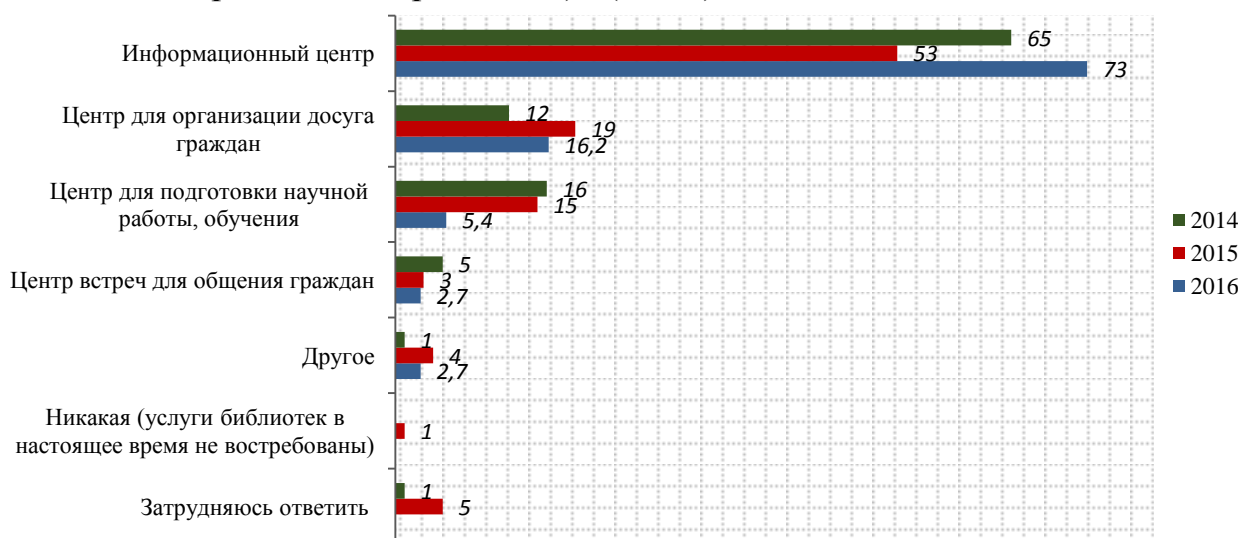


Рис. 7. На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?, в динамике 2014-2016 гг., в %

¹³ Карташов Н. С., Скворцов В. В.. ОБЩЕЕ БИБЛИОТЕКОВЕДЕНИЕ. Учебник: В 2 ч. — М.: Издательство Московского государственного университета культуры. Общая теория библиотечного дела. — 256 с.. 1997

Оценка отдельных критериев качества организации библиотечного обслуживания в 2016 году осуществлялась по 6 показателям. Несмотря на незначительное снижение «среднего балла», анализ данных, полученных по результатам исследования, позволил выявить наличие положительной динамики по всем обозначенным пунктам:

- режим работы библиотек (+0,35 баллов);
- отзывчивость, вежливость сотрудников (+0,02 балла);
- условия для пребывания читателей в библиотеках города (проветриваемость, освещённость, температурный режим и др.) (+0,06 баллов);
- профессионализм библиотекарей (+0,18 баллов);
- предоставление информации читателям об услугах и ресурсах библиотеки (+0,02 балла);
- разнообразие, богатство книжного фонда (+0,3 балла).

«Средний балл» качества услуг по библиотечному обслуживанию в целом, в 2016 году, составляет 9,52 балла¹⁴ (Табл.3).

Таблица 3. Оцените, пожалуйста, качество библиотечного обслуживания населения по нижеперечисленным показателям, по 10 – балльной шкале, в динамике 2014-2016 гг., в баллах

	2014	2015	2016
1. Места для посетителей в читальном зале	8,66	8,78	*
2. Режим работы библиотек	9,35	9,14	9,49
3. Состояние помещений абонемента, читальных залов	8,41	9,03	*
4. Отзывчивость, вежливость сотрудников	9,70	9,82	9,84
5. Условия для пребывания читателей в библиотеках города (проветриваемость, освещённость, температурный режим и др.)	9,04	9,31	9,37
6. Состояние книг, периодических изданий	8,86	8,96	*
7. Подбор информации по запрашиваемой теме	9,15	9,23	*
8. Уровень организации каталогов (электронного каталога)	9,05	9,27	*
9. Четкость, скорость, организованность работы сотрудников	9,57	9,52	*
10. Профессионализм библиотекарей	9,71	9,66	9,84
11. Качество оказания справочной, консультационной помощи читателям	9,47	9,53	*
12. Предоставление информации читателям об услугах и ресурсах библиотеки	9,36	9,40	9,42
13. Разнообразие, богатство книжного фонда	8,64	8,91	9,21
14. Качество проведения различных мероприятий библиотеками города	8,99	9,54	* ¹⁵
15. Качество услуг по библиотечному обслуживанию в целом	9,50	9,62	9,52

¹⁴ Средняя арифметическая оценка рассчитывается на основании сложения результатов, полученных по всем показателям, и деления на их количество.

¹⁵«*» обозначены показатели, не определявшиеся в 2016 году.

Оценивая состояние помещений городских библиотек, большинство респондентов, аналогично прошлому году затруднились ответить на данный вопрос. Значительная часть участников исследования, выбрали вариант ответа: «Не имею представления». Наибольшее количество положительных отзывов получили Центральная библиотека им. А.С. Пушкина (88,5% ответов «Хорошо»), Городская библиотека №15 и Городская библиотека №21 (по 41,7% ответов «Хорошо»). Ответы о неудовлетворительном состоянии помещений городских библиотек были получены в отношении двух учреждений - Центральной детской библиотеки (10,5%) и Детской библиотеки №4 (5,9%). Стоит отметить, что Центральная детская библиотека входит в этот перечень уже третий год подряд (Рис.8).

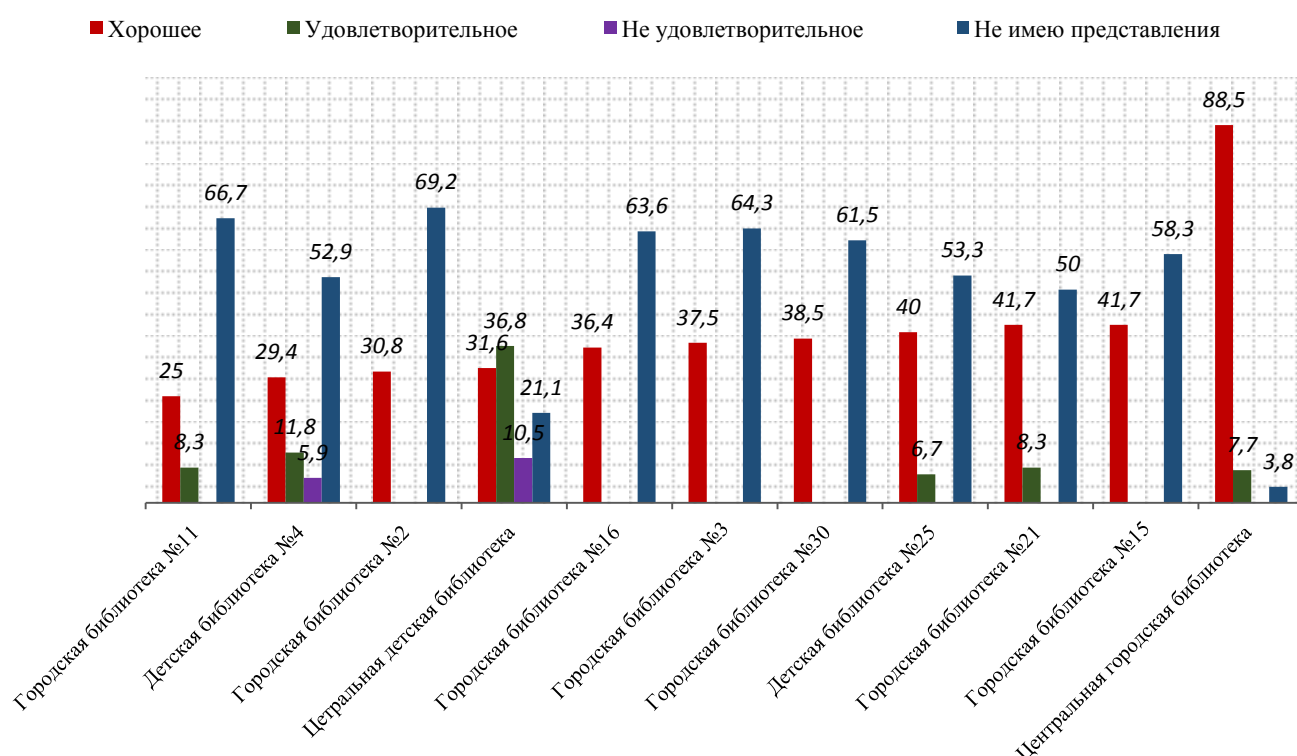


Рис.8. Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?, в %

Важным элементом в работе библиотечной системы являются информационные ресурсы, благодаря которым посетители могут узнать все необходимые сведения о предоставляемых услугах. Было выявлено, что в текущем году один из наиболее популярных источников - «Интернет-ресурсы», потерял, по сравнению с 2015 годом, практически 10%. Чуть более чем на 1% увеличилось количество ответов «Рекомендации друзей и знакомых». При этом значительный рост отмечен по такому источнику, как «Специализированные рекламные издания» (увеличение по сравнению с 2015 г. на 5,9%). Работу средств массовой информации, респонденты оценили, также выше, чем в предыдущем

году. Благодаря печатным изданиям, телевидению и радио, о библиотечных услугах в 2016 году узнали 26,3% анкетированных (Рис. 9).

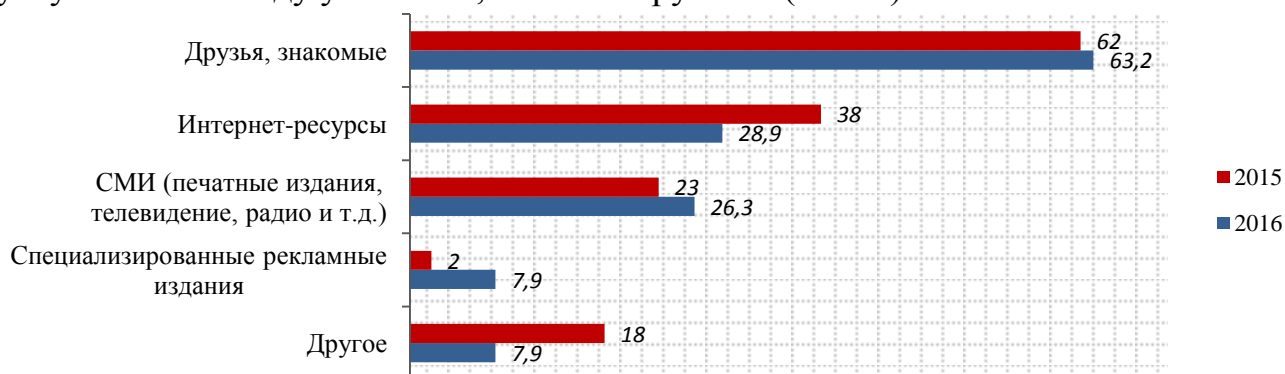


Рис.9. Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?, в динамике 2015-2016 гг.¹⁶, в %

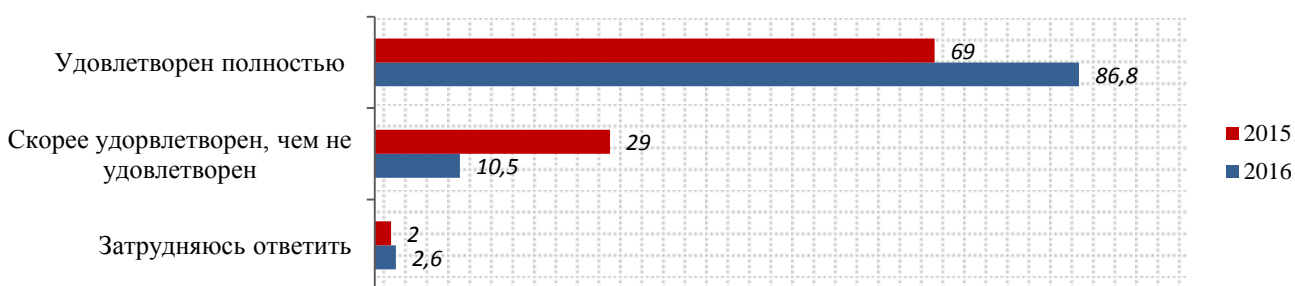


Рис.10. Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством библиотечного обслуживания?, в динамике 2015-2016 гг.¹⁷, в %

Расчетные оценки удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой (выполняемой) муниципальной услуги и работы, в сфере библиотечного обслуживания населения, составляют:

- Муниципальная работа: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» – **92,57¹⁸**;

¹⁶Отсутствие информации за 2014 год обусловлено тем, что данный вопрос, в указанный период исследования, респондентам не задавался.

¹⁷См. выше.

¹⁸ 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:

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

POCO – 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 POCO не учитываются.

- Муниципальная услуга: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» – **97,30**.

В заключение, респондентам было предложено ответить на открытый вопрос, и высказать свои пожелания и предложения в части улучшения качества библиотечного обслуживания в городе.

Так, в качестве рекомендаций, сургутяне озвучили пожелания, касающиеся увеличения количества библиотек в новых районах города, расширения площадей уже существующих библиотек, и предложения по проведению ремонтных работ и улучшению состояния занимаемых помещений.¹⁹

¹⁹ С полным перечнем ответов на открытые и «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в приложении №2 к отчету.

2.2. «Обеспечение населения услугами муниципальных музеев»

Историко-культурное наследие в современных условиях является не только средством передачи материального и духовного богатства, но также играет важную роль в объединении страны, в целом, и отдельных регионов в частности. В связи с этим, в настоящее время, очень важным представляется анализ проблем и вопросов, которые стоят перед специализированными учреждениями.

В рамках социологического исследования, традиционно, опрос осуществлялся в «Сургутском краеведческом музее» и «Сургутском художественном музее». Результаты анкетирования показывают, что по посещаемости оба музея находятся примерно на одинаковом уровне. При этом популярность «Сургутского краеведческого музея» (по ответам «Часто»), третий год подряд, выше (Рис.11).

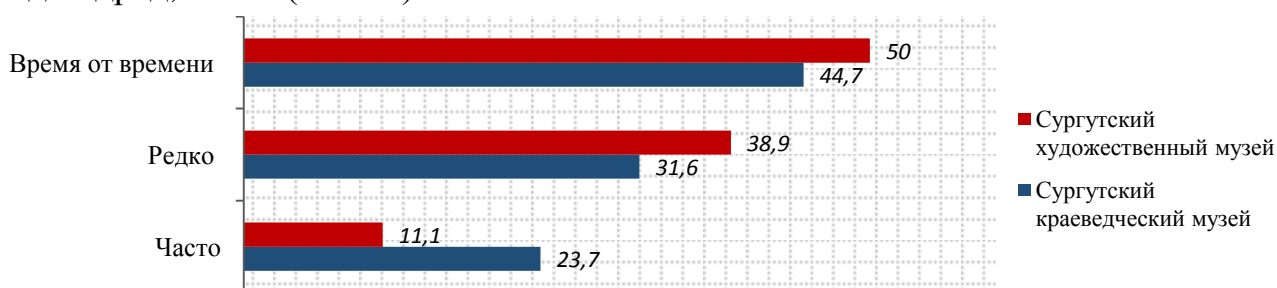


Рис.11. Как часто Вы посещаете музеи?, в %

По мнению респондентов, музеи остаются тем местом, где можно узнать много интересного (об истории, искусстве и т.д.), этой функции они отводят лидирующее положение (88,2%). Вторую строчку условного рейтинга основных функций, занимают ответы анкетированных о том, что «Музеи – это место, где можно отдохнуть от суеты» (18,4%). Предпочитают музеи в качестве мест для встреч и общения 13,2% опрошенных (Рис.12).

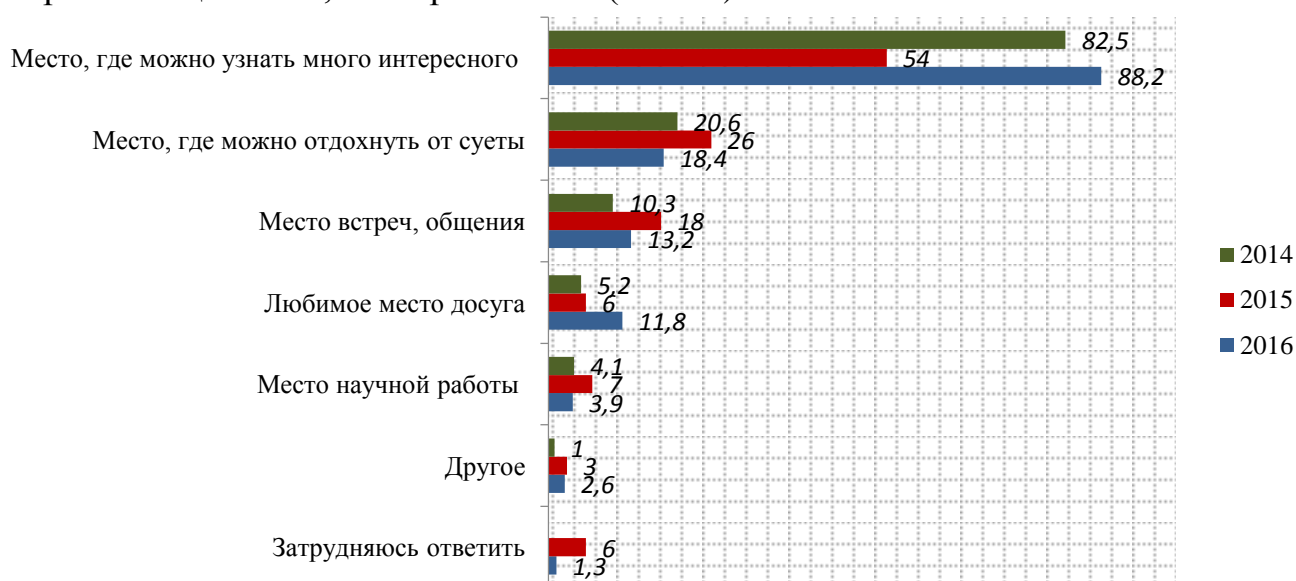


Рис.12. Музеи для Вас – это?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Далее, респондентам было предложено оценить материальные затраты, которые они осуществляли при получении предоставляемых музеями услуг.

Большинство участников исследования (61,8%) отметили, что стоимость услуг низкая и данные траты не ощутимы для бюджета. О том, что стоимость ощутима, но не обременительна (умеренная), ответили 31,6% опрошенных. Несмотря на то, что в прошлом году, 6% анкетированных отметили, высокую стоимость услуг, предоставляемых музеями, в 2016 году такой ответ выбрали всего 2,6% опрошенных (Рис.13).

Парные корреляции вышеуказанного вопроса с материальным положением респондентов позволили определить, что о высокой стоимости услуг заявляли, в равной степени и те анкетированные, которые ранее отмечали трудное материальное положение, и те, кто утверждал, что всем обеспечен и живет очень хорошо.

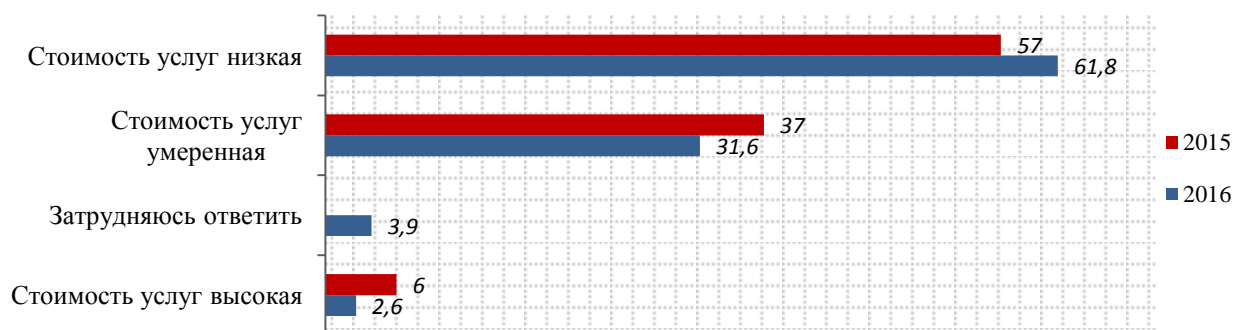


Рис. 13. Как Вы оцениваете материальные затраты на получение предоставляемых музеями услуг?, в динамике 2015-2016 гг.²⁰, в %

Необходимо отметить, что уровень удовлетворенности режимом работы учреждений (музеев), остается, по-прежнему, высоким (90,5%). Количество положительных ответов, полученных на вопрос: «Устраивает ли вас режим работы музеев?», выше результатов исследования 2015 года, на 6,5% (Рис.14).

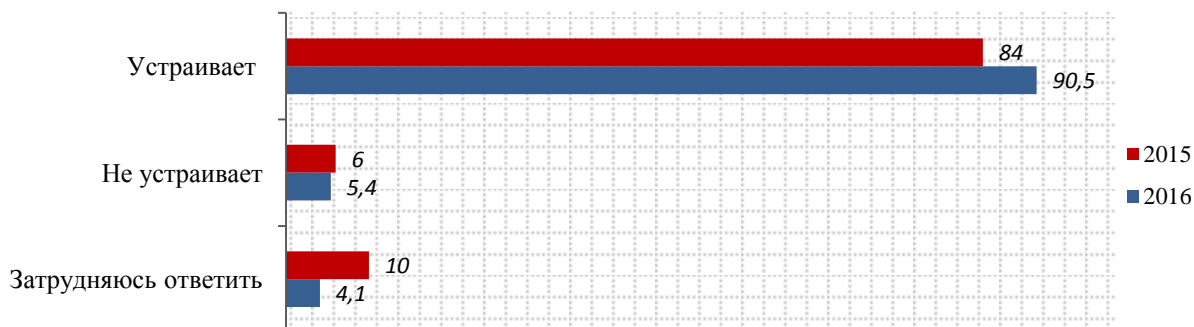


Рис. 14. Устраивает ли Вас режим работы музеев?, в динамике 2015-2016 гг.²¹, в %

Анализ отдельных критериев качества работы муниципальных музеев позволил выявить положительную динамику практически по всем показателям.

²⁰Отсутствие информации за 2014 год обусловлено тем, что данный вопрос, в указанный период исследования, респондентам не задавался.

²¹См. выше.

Однако, по причине изменения наименований оценочной шкалы, произвести сравнение и проследить тенденцию возможно только по четырем из шести представленных к оценке позиций:

- «Разнообразие и качество экспозиций» (+2,35 баллов);
- «Уровень комфортности пребывания в учреждении» (+1,82 балла);
- «Режим работы» (+1,34 баллов);
- «Культура обслуживания и компетентность сотрудников» (+2,69 баллов);

«Информирование о предстоящих мероприятиях» и «Уровень материально-технического оснащения», респонденты оценили на показатели выше среднего. «Средний балл» качества работы музеев в целом, в 2016 году, составляет 8,78 баллов (Табл.4).

Таблица 4. Оцените, пожалуйста, качество работы музеев по нижеперечисленным показателям, по 10 – балльной шкале, в динамике 2014-2016 гг., в баллах

	2014	2015	2016
Разнообразие и качество экспозиций	8,67	6,65	9,0
Разнообразие спектра оказываемых услуг (экскурсий, занятий, мастерских, акций и других мероприятий)	* ²²	6,83	*
Организация экскурсионного сопровождения	8,00	6,90	*
Организация культурно-просветительской деятельности (лекции, музейные занятия)	8,77	7,09	*
Оказание консультативной помощи посетителям	9,20	7,49	*
Состояние помещений, выставочных залов	7,97	7,76	*
Уровень комфортности пребывания в учреждении	8,86	7,81	9,63
Режим работы	9,20	7,93	9,27
Культура обслуживания и компетентность сотрудников	*	7,07	9,76
Информирование о предстоящих мероприятиях	*	*	8,45
Уровень материально-технического оснащения	*	*	6,6
Качество работы музеев в целом	9,37	7,64	8,78 ²³

Наиболее информативными источниками, благодаря которым респонденты узнают все о предоставляемых музеями услугах, являются Интернет-ресурсы (56,6%), рекомендации друзей и знакомых (35,5%) и средства массовой информации (32,9%). Для сравнения, в 2015 году первое место занимали средства массовой информации, на втором месте располагались ответы - «Интернет-ресурсы», а на третьем – отзывы друзей и знакомых (Рис.15).

²² «*» обозначены не определявшиеся показатели.

²³ Средняя арифметическая оценка рассчитывается на основании сложения результатов, полученных по всем показателям, и деления на их количество.

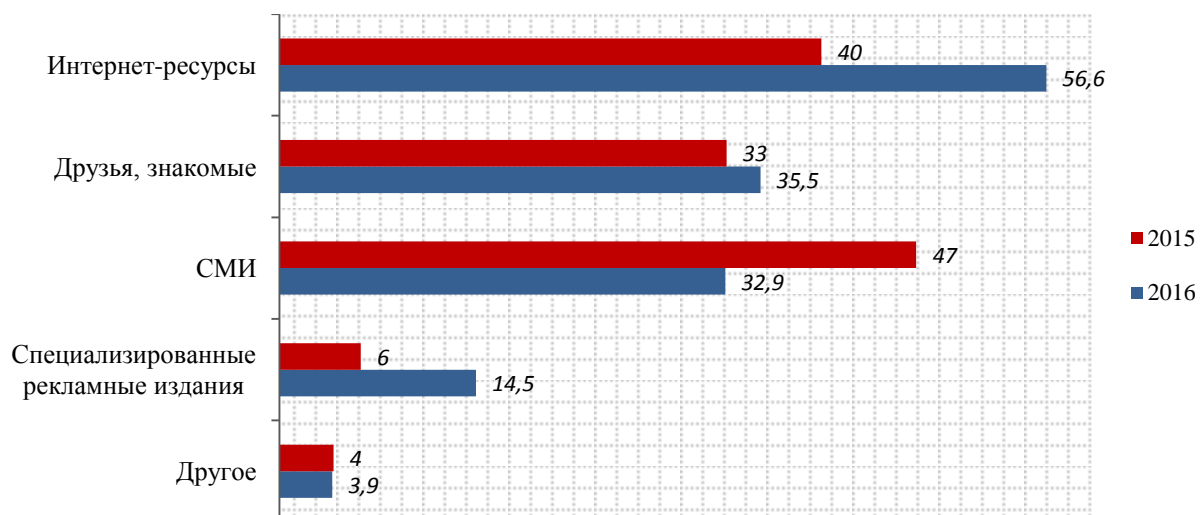


Рис. 15. Из каких источников Вы узнали о предоставляемых музеями услугах?, в динамике 2015-2016 гг., в %

Анализ ответов на вопрос об уровне осведомленности респондентов деятельностью музеев города показал, что в сравнении с 2015 годом, большая часть опрошенных имеют полную или частичную информированность (93,4%²⁴), тогда как в предыдущем году, на первом месте располагались ответы анкетированных о слабой осведомлённости деятельностью, осуществляемой историко-культурными учреждениями города (Рис.16).

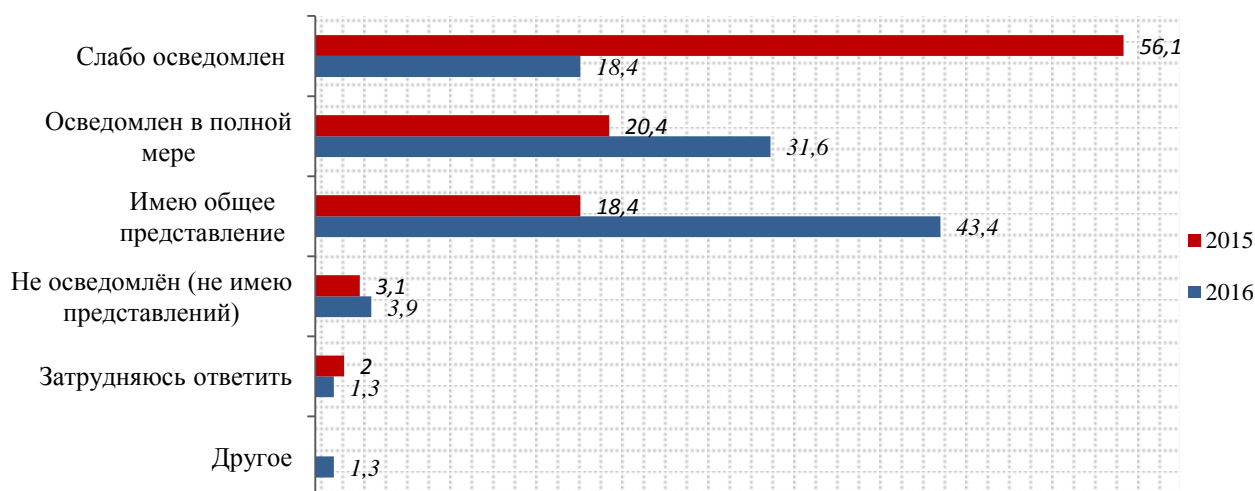


Рис. 16. Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев города?, в динамике 2015-2016 гг.²⁵, в %

Расчетные оценки удовлетворённости потребителей/населения качеством оказываемых/выполняемых муниципальных услуг/работ, по итогам проведенного социологического опроса, составляют:

- «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)» - **89,55;**

²⁴Совокупность ответов: «Осведомлен в полной мере», «Имею общее представление», «Слабо осведомлен».

²⁵Отсутствие информации за 2014 год обусловлено тем, что данный вопрос, в указанный период исследования, респондентам не задавался.

- «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» - **85,38**;
- «Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций» - **89,53**;
- «Обеспечение сохранения и использования объектов культурного наследия» - **94,02**;
- «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)» - **90,53**;
- «Осуществление экскурсионного обслуживания» - **84,22²⁶**;
- «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)» - **83,33**;
- «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)» - **85,71²⁷**.

В заключение, респондентам было предложено озвучить предложения по улучшению качества организации работы музеев города. Среди рекомендаций были отмечены такие пожелания, как: «Увеличить количество выставочных работ и расширить разнообразие выставок»; «Проводить больше мероприятий, направленных на молодежную аудиторию»; «Проводить мастер-классы, которые были бы рассчитаны на взрослых совместно с детьми»; «Организовать сотрудничество историко-культурных учреждений с детскими садами и школами»; «Скорректировать график работы музеев, организовать возможность для посещения в вечернее время» и пр.²⁸

²⁶ Интегративная оценка, рассчитанная на основании сложения отдельных показателей РОСО «Осуществление экскурсионного обслуживания», выявленных в результате анкетирования респондентов в учреждениях культуры, досуга и профессионального искусства, а также муниципальных музеях, и деления на 2.

²⁷ Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги(работы) рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги (работы)?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

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

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.

²⁸ С полным перечнем ответов на открытые вопросы можно ознакомиться в приложении №2 к отчету.

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

Большую роль в подготовке и проведении досуговых мероприятий играют разнообразные учреждения культурно-досуговой сферы. Они относятся к категории коллективных организаторов досуга и предназначены создавать условия для отдыха и духовного развития различных слоёв населения.

Учитывая, что в выборке исследования представлено равное количество респондентов, опрошенных в каждом из учреждений, подведомственных комитету культуры и туризма, выборочная совокупность составила 44,33%²⁹. Необходимо отметить, что все дальнейшие вопросы, по данному разделу, задавались исключительно тем респондентам, которые присутствовали в момент проведения «полевых» этапов исследования в учреждениях культуры, досуга и профессионального искусства.

С целью определения уровня удовлетворенности респондентов качеством организации культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры, участникам исследования, прежде всего, был задан вопрос, о том насколько часто они посещают мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства.

Исходя из ответов, было выявлено, что «часто» или «время от времени» посещали театр актера и куклы «Петрушка» 92,1% анкетированных. Вторым, по частоте посещения, в этом году является «Многофункциональный культурно-досуговый центр» (86,8%)³⁰. Большее количество ответов о редком посещении учреждений культуры, было получено в отношении муниципального автономного учреждения «Сургутская филармония» (44,7%) (Рис.17).

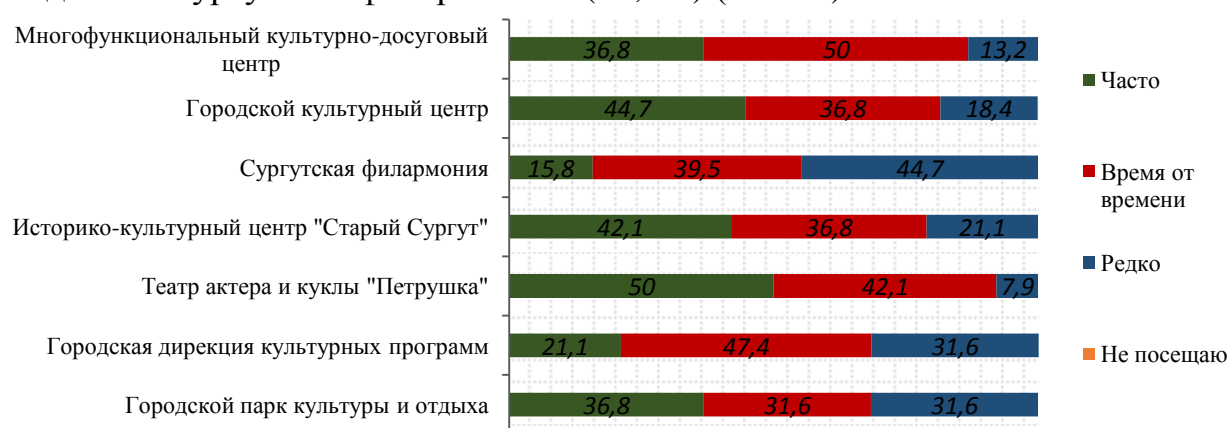


Рис.17. Как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства?, в %

²⁹ От общего числа опрошенных в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2030 годы».

³⁰ Совокупность ответов «Часто» и «Время от времени» вопроса «Как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства?».

Анализ частоты посещения каждого из учреждений культуры³¹ позволил выявить положительную динамику ответов «часто»³² практически по всем культурно-досуговым центрам, кроме «Сургутский филармонии». Здесь наблюдается снижение количества исключительно положительных ответов («часто»), на 26,5% по сравнению с 2015 годом.

Рост посещений, по результатам проведенного опроса отмечен в следующих учреждениях: «Театр актера и куклы «Петрушка»» (с 39,3% до 92,1%), Многофункциональный культурно-досуговый центр (с 43,1% до 86,8%) и Городской культурный центр (с 34,6% до 81,5%). Несмотря на то, что «Городская дирекция культурных программ» была включена в список вариантов только в 2016 году, можно предположить, что мероприятия, которые организует данное учреждение, популярны среди жителей города. Согласно ответам анкетированных, их «часто» или «время от времени» посещают порядка 68,5% опрошенных (Рис.18-24).

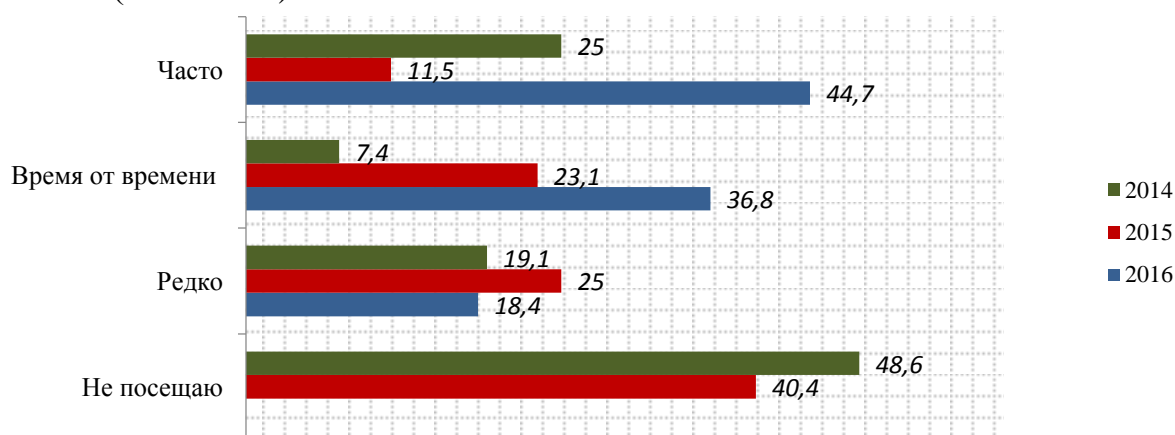


Рис. 18. Как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства: Городской культурный центр?, в динамике 2014-2016 гг., в %

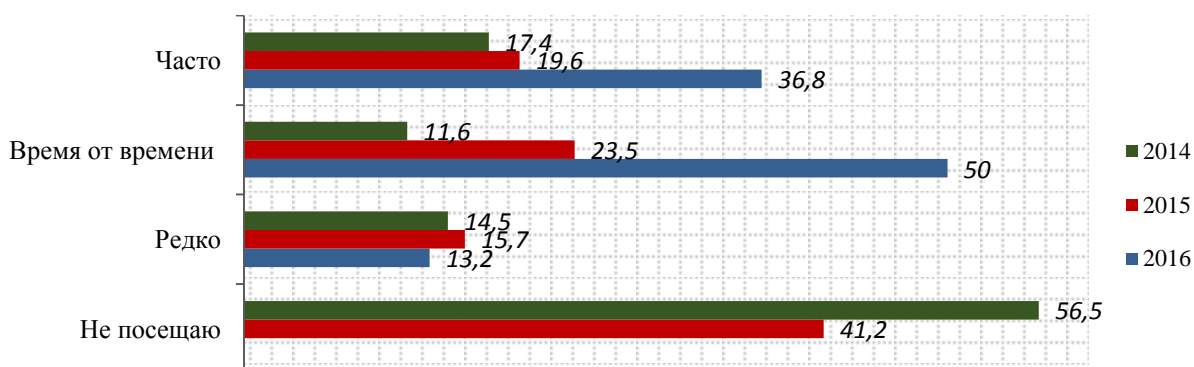


Рис. 19. Как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства: Многофункциональный культурно-досуговый центр?, в динамике 2014-2016 гг., в %

³¹ По результатам опроса.

³² По сравнению с 2015 годом.

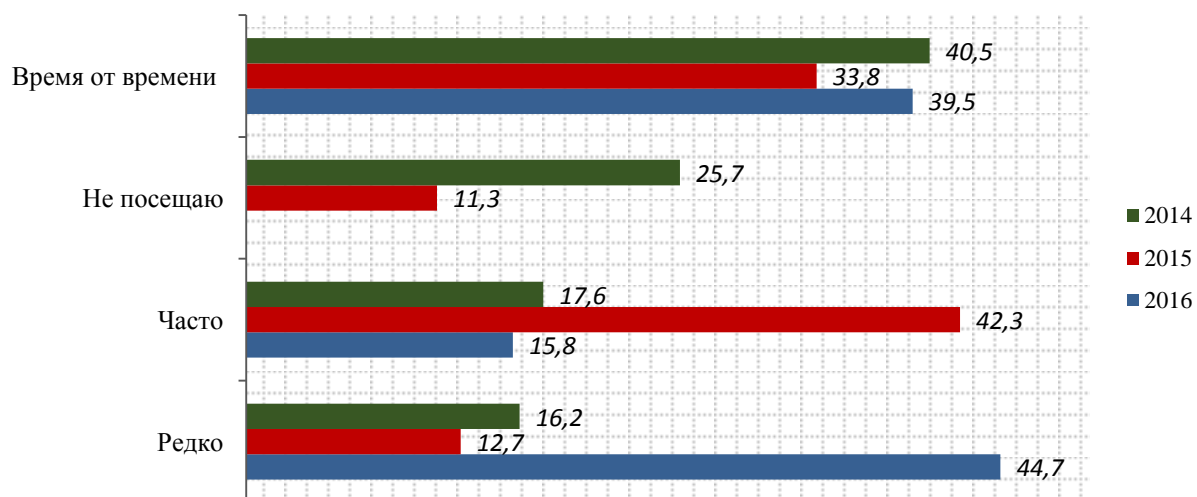


Рис. 20. Как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства: Сургутская филармония?, в динамике 2014-2016 гг., в %

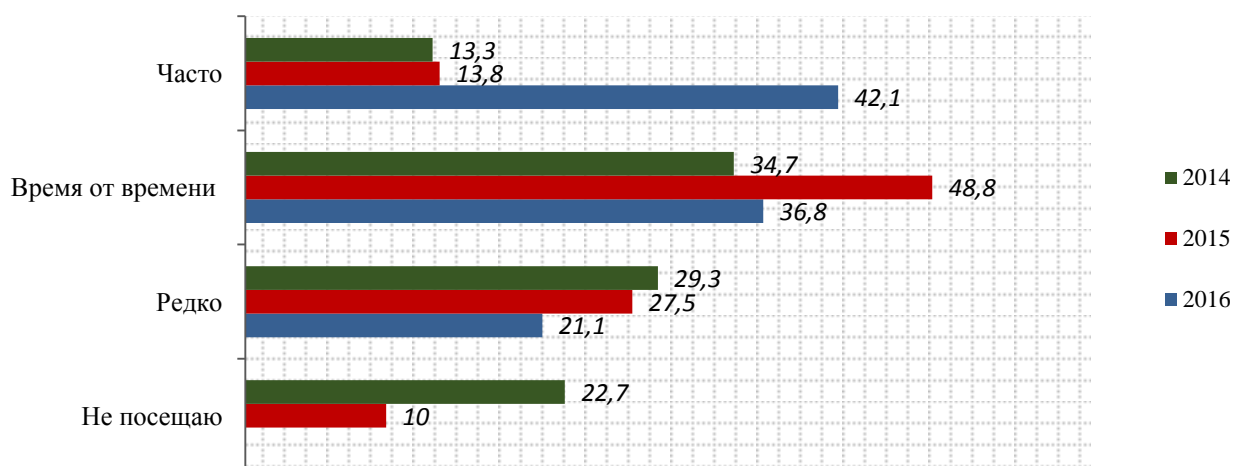


Рис. 21. Как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства: Историко-культурный центр «Старый Сургут»?, в динамике 2014-2016 гг., в %

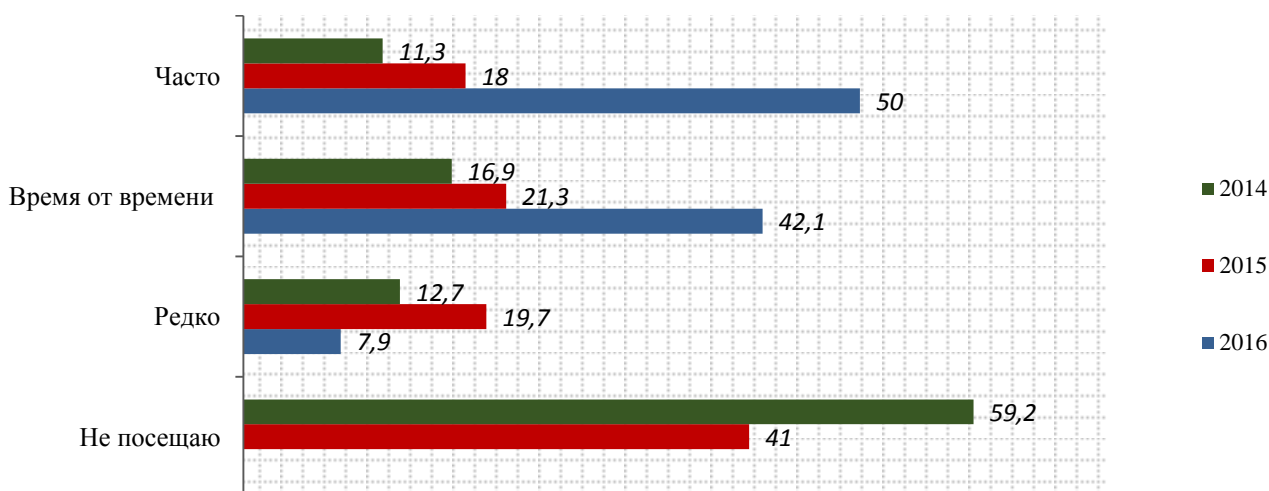


Рис. 22. Как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства: театр актера и куклы «Петрушка»?, в динамике 2014-2016 гг., в %

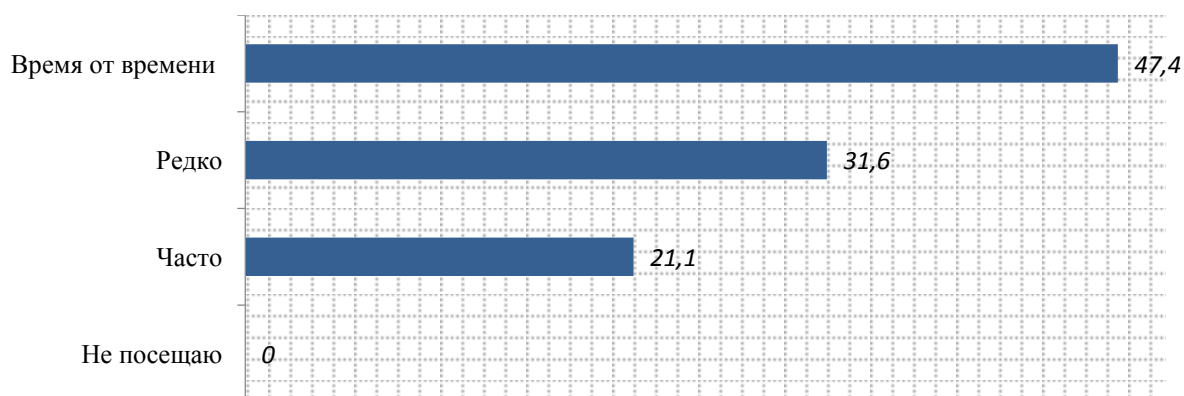


Рис. 23. Как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства: Городская дирекция культурных программ³³?, в %

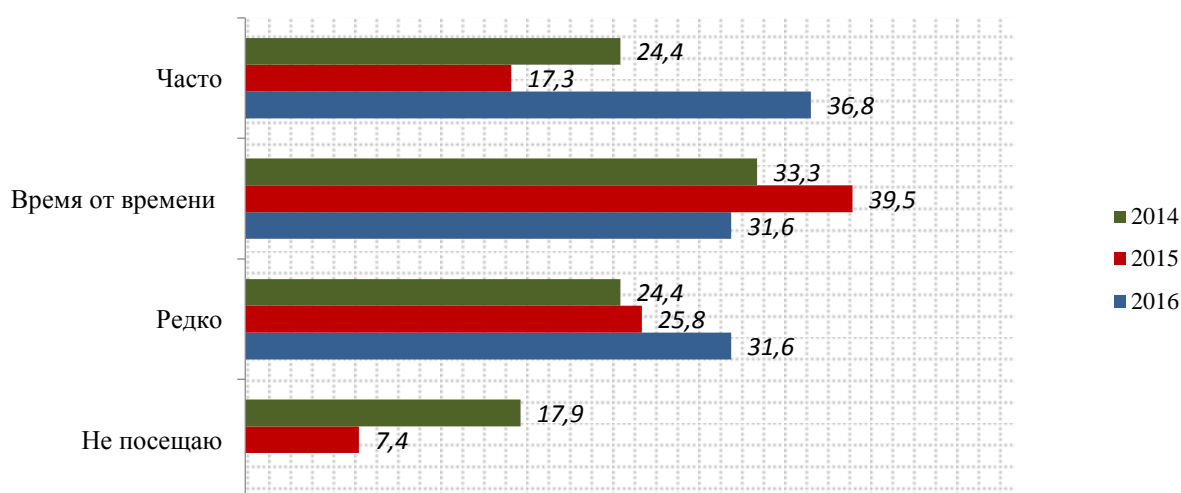


Рис. 24. Как часто Вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства: Городской парк культуры и отдыха?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Имеют представление о проводимых мероприятиях практически половина опрошенных респондентов. Каждый третий ответил, что осведомлен в полной мере, и только 2,2% анкетированных не знают о проводимых учреждениями культуры, мероприятиях (Рис.25). Мы попытались определить влияние социально-демографических характеристик респондентов, на выбор данного варианта ответа. Так, в отношении половозрастных характеристик анкетированных, было выявлено, что о своей неосведомленности говорили в равной степени и мужчины и женщины, а также респонденты в возрасте 25-34 лет. При этом парные распределения ответов с уровнем образования и материальным положением респондентов не выявили никаких корреляций.

³³Отсутствие информации за 2014-2015 гг. обусловлено тем, что данный вариант ответа, в указанный период исследования, респондентам не задавался.

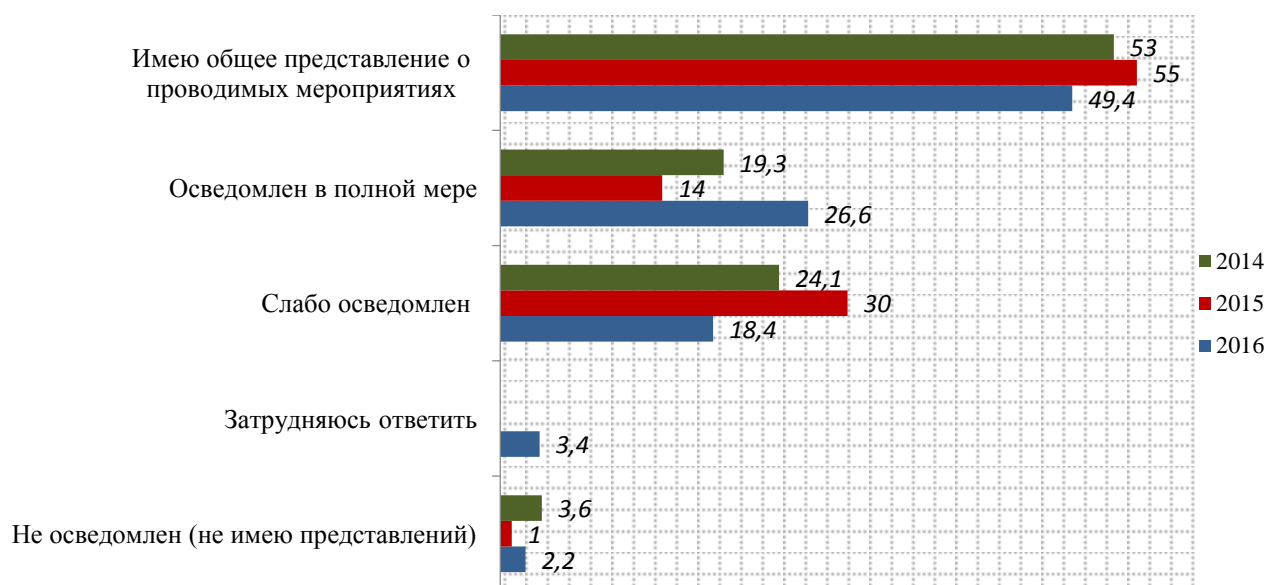


Рис. 25. Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Рейтинг социальных функций, которые, по мнению анкетированных, выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, как и в предыдущие годы, возглавляет функция по организации культурного досуга детей и подростков. Необходимо отметить, что это единственный показатель, по которому наблюдается планомерное увеличение количества ответов с 2014 года. На втором месте рейтинга, респонденты, традиционно располагают такую задачу культурных учреждений, как «Воспитание, приобщение к культурному межличностному общению». На третьем месте, аналогично предыдущему году, расположились ответы, касающиеся обеспечения наличием мест культурных развлечений для населения.

Несмотря на то, что данные функции остаются на лидирующих позициях, респонденты все чаще указывают и на другие социальные задачи, как не менее важные, по сравнению с 2014-2015 гг. (Табл.5).

Таблица 5. На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?, в динамике 2014-2016 гг., в %³⁴

	2014	2015	2016
Организация культурного досуга детей, подростков	41	46(1)	51,3(1)
Предоставление возможности заинтересованным людям заниматься художественной самодеятельностью	26,5 ³⁵ (3)	15	17,0
Воспитание, приобщение к культурному межличностному общению	36,1(2)	35(2)	28,3(2)
Развитие творческих способностей граждан	21,7	11	17,7
Развитие потребностей к эстетическому восприятию	14,5	21	16,6

³⁴ При ответе на данный вопрос, респондентам предлагалось выбрать не более 2-х вариантов ответов.

³⁵ Цветом обозначены наиболее высокие показатели, полученные на протяжении 2014-2016 гг.

Обеспечение наличия мест культурных развлечений для населения	37,3 (1)	28(3)	24,2(3)
Обеспечение доступа к лучшим образцам мировой музыкальной культуры	0	19	7,2
Затрудняюсь ответить	1,2	2	5,3
Другое	1,2	1	0,8

Согласно результатам исследования, количество анкетированных, потративших за последние 6 месяцев на посещение культурно-досуговых учреждений от 4000 рублей и выше, снизилось. При этом наблюдается рост ответов респондентов, заплативших за последние пол года до 2000 руб. (Рис. 26). Мониторинг ответов анкетированных в период 2014-2016 гг. позволяет предположить, что наиболее приемлемыми суммами, для мероприятий, организуемых в городских учреждениях культуры, досуга и профессионального искусства, являются суммы до 1000 руб. или от 1001 до 2000 руб.

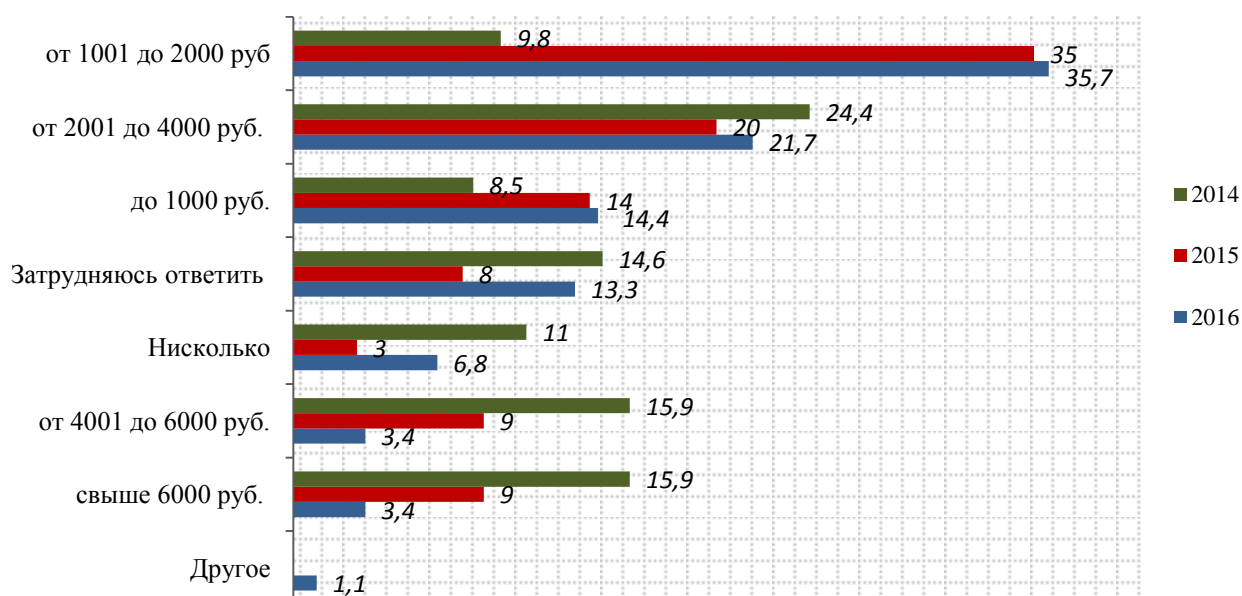


Рис. 26. Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?, в динамике 2014-2016 гг., в %

Далее респондентам, дети которых посещают клубные формирования и/или формирования самодеятельного народного творчества на базе учреждений культуры, было предложено оценить отдельные критерии качества организации работ. Было выявлено, что средняя оценка по всем показателям находится на уровне выше 8 баллов, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности родителей качеством организации досуговой деятельности детей (Табл.6). «Средний балл» качества работы клубных формирований и/или формирований самодеятельного народного творчества, в 2016 г., составил 8,55 баллов³⁶.

³⁶ «Средний балл» представляет собой сумму всех полученных оценок, разделенную на их количество.

Таблица 6. Оцените, пожалуйста, качество работы клубных формирований и/или формирований самодеятельного народного творчества на базе учреждений культуры, досуга и профессионального искусства по нижеперечисленным показателям³⁷, по 10 – балльной шкале?, в баллах

	Средний балл	з/о
Расписание занятий клубных формирований	8,50	20,0
Информирование о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях и иных мероприятиях), в том числе телефонные консультации	8,44	21,3
Создание условий для занятий	8,72	25,9

Вопрос об оценке качества организации культурного досуга, по отдельным показателям, задавался всем анкетированным, участвовавшим в опросе (в части оценки качества муниципальных услуг и работ, предоставляемых в учреждениях культуры, досуга и профессионального искусства)³⁸. Анализ данных показал, что от 9 баллов и выше, получили такие критерии организации деятельности, как: «Соответствие основных пунктов заявленной программы его фактическому содержанию», «Обеспечение безопасности при проведении мероприятий (пожарная безопасность, охрана)», «Квалификация персонала и культура обслуживания». Чуть меньшее количество баллов, но не ниже 8, получили позиции, характеризующие режим работы учреждений (8,95 баллов), информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, выставках, концертах (в том числе телефонные консультации) (8,38 баллов) и комфортность пребывания в учреждениях (8,81 балл) (Табл.7). «Средний балл» качества организации культурного досуга на базе учреждений культуры, досуга и профессионального искусства составляет 8,91 балл.³⁹

Таблица 7. Оцените, пожалуйста, качество организации культурного досуга на базе учреждений культуры, досуга и профессионального искусства по нижеперечисленным показателям, по 10 – балльной шкале?, в баллах

	Средний балл
Режим работы учреждения	8,95
Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, выставках, концертах, концертных программ (в том числе телефонные консультации)	8,38
Соответствие основных пунктов заявленной программы его фактическому содержанию	9,02

³⁷ Сравнение с данными исследований 2014-2015 гг. не представляется возможным, вследствие изменения наименований критериев оценочной шкалы.

³⁸ 44,33% от общего числа участников исследования.

³⁹ «Средний балл» представляет собой сумму всех полученных оценок, разделенную на их количество.

Обеспечение безопасности при проведении мероприятий (пожарная безопасность, охрана)	9,12
Комфортность пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещения и т.д.)	8,81
Квалификация персонала и культура обслуживания	9,18
Качество работы в целом	8,91

Расчетные оценки удовлетворённости потребителей/населения качеством оказываемых/выполняемых муниципальных услуг/работ по итогам проведенного социологического исследования, составляют:

- Показ спектаклей (театральных постановок) – **82,50**;
- Показ концертов и концертных программ – **84,32**;
- Создание концертов и концертных программ – **81,43**;
- Организация мероприятий – **80,39**;
- Организация показа концертов и концертных программ – **81,67**;
- Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества – **74,69**;
- Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры – **77,27**;
- Экологическое просвещение населения – **77,14**;
- Создание спектаклей – **86,49**;
- Осуществление экскурсионного обслуживания – **84,22**⁴⁰;
- Организация показа спектаклей – **85,14**⁴¹.

Среди предложений по улучшению работы учреждений культуры, досуга и профессионального искусства, озвученных респондентами на «открытый» вопрос анкеты, встречались такие, как: «Увеличить количество вечерних мероприятий»;

⁴⁰ Интегративная оценка, рассчитанная на основании сложения отдельных показателей РОСО «Осуществление экскурсионного обслуживания», выявленных в результате анкетирования респондентов в учреждениях культуры, досуга и профессионального искусства, а также муниципальных музеев, и деления на 2.

⁴¹ 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:

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

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.

«Увеличить количество аттракционов в Городском парке культуры и отдыха»; «Увеличить количество рекламы о проводимых мероприятиях»; «Проводить мероприятия для детей младшего дошкольного возраста»; «Организовать встречи с успешными людьми города Сургута» и пр.⁴²

⁴² С полным перечнем ответов на открытые вопросы можно ознакомиться в приложении №2 к отчету.

2.4. «Дополнительное образование детей в детских школах искусств»

Детские школы искусств способны решать не только социально значимые вопросы детской занятости и организации досуга, восполнять «пробелы» общего образования, но и создавать условия для развития творческих и профессиональных интересов учащихся в самых разных областях искусства. В силу своих преимуществ: разнообразия сфер деятельности, индивидуального подхода к личности учащегося, дополнительные занятия в сфере искусств предоставляют детям и подросткам самые широкие возможности для самоопределения, осмысления жизненных и профессиональных интересов.

С целью определения качества муниципальных услуг и работ, предоставляемых в детских школах искусств, были опрошены респонденты, дети которых получают образовательные услуги в МБУ ДО «Детская школа искусств им. Г. Кукуевицкого», МБУ ДО «Детская школа искусств №3», МБУ ДО «Детская школа искусств №2», «МБУ ДО «Детская школа искусств №1», МАУ ДО «Детская хореографическая школа №1» и МБУ ДО «Детская художественная школа №1». Таким образом, доля респондентов, опрошенных по данному блоку вопросов, составила 38%⁴³.

Для выявления мотивов, которыми руководствуются респонденты, отдавая своих детей на занятия в детские школы искусств, им был задан традиционный мониторинговый вопрос, позволяющий определить наиболее популярные, по мнению родителей, причины. Третий год подряд, главной целью, которую они ставят перед собой и детскими учреждениями дополнительного образования, является «Развитие творческих способностей ребенка» – 69,3%. Стоит отметить, что по данному варианту ответа наблюдается положительная динамика и увеличение частоты выбора с 2014 года, на 17,5%. На втором и третьем месте, аналогично 2015 году, респонденты расположили: «Всестороннее развитие ребенка» – 44,4% и «Получение специализированной подготовки и возможного поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ» – 37,3%. Также следует обратить внимание, что из 7 показателей, положительная динамика наблюдается по 4-м из них (Табл.8).

Таблица 8. С какой целью Вы отдаете своего ребенка (детей) на занятия в детскую школу искусств?, в %

	2014	2015	2016
Для того чтобы организовать досуг ребенка	20	16,2	27,6
Для развития творческих способностей ребенка	51,8 (1)	56,6 (1)	69,3 (1)

⁴³ От общего числа респондентов, опрошенных в рамках данной муниципальной программы.

Для получения специализированной подготовки и возможного поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ	37,6 (2) ⁴⁴	31,3 (3)	37,3 (3)
Для того чтобы ребенок имел успех, популярность	10,6	5,1	9,3
Для всестороннего развития ребенка	34,1 (3)	32,3 (2)	44,4 (2)
По желанию и просьбе ребенка	17,6	24,2	28,4
Это сейчас модно, престижно	1,2	3	0

Среди дополнительных **предпрофессиональных** образовательных программ, по которым занимаются дети анкетированных, чаще всего назывались «Фортепиано» (31,9%), «Живопись» (20,8%) и «Народные инструменты» (18,1%). Среди дополнительных **общеразвивающих** программ – «Музыкальное исполнительство (инструментальное исполнительство, сольное пение), 7 лет» (27,7%), «Хореографическое искусство, 7 лет» - 20,2% и «Основы хореографического искусства, 3 года» - 9,6% (Табл.9).⁴⁵

Таблица 9. Отметьте наименование дополнительных программ, по которым занимается Ваш ребенок⁴⁶, в %

	2016
Дополнительные предпрофессиональные образовательные программы	
Фортепиано	31,9(1)
Живопись	20,8(2)
Народные инструменты	18,1(3)
Хореографическое творчество	15,7
Хоровое пение	12,5
Струнно-смычковые инструменты	7,4
Искусство театра	5,6
Декоративно-прикладное творчество	5,1
Духовые ударные инструменты	4,6
Дизайн	1,4
Дополнительные общеразвивающие образовательные программы	
Муз. исполнительство (инструментальное исполнительство, сольное пение), 7 лет	27,7(1)
Хореографическое искусство, 7 лет	20,2(2)
Основы хореографического искусства, 3 года	9,6(3)
Основы музыкального исполнительства	7,4
Муз. исполнительство, 5 лет	6,4
Хоровое пение - академическое, 7 лет	6,4

⁴⁴ Цветом обозначены наиболее высокие показатели, полученные на протяжении 2014-2016 гг.

⁴⁵ В выборке исследования не присутствовали родители, дети которых обучаются по программам: «Хоровое пение – академическое, 5 лет», «Фольклорное искусство, 5 лет», «Творческое развитие детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)».

⁴⁶ Отсутствие значений за 2014-2015 гг. обусловлено тем, что данный вопрос, в указанный период исследования, респондентам не задавался.

Фольклорное пение	5,3
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (хореография)	4,3
Основы изобразительного творчества, 4 года	4,3
Изобразительное искусство, 7 лет	4,3
Изобразительное искусство, 4 года	4,3
Муз. Исполнительство. Инструментальные виды музыкального искусства и сольное пение, 5 лет	3,2
Основы театрального творчества, 4 года	2,1
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (музыканты)	2,1
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (художники)	1,1
Театральное искусство, 7 лет	1,1

Анализ уровня осведомленности анкетированных о предоставляемых муниципальных услугах по реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья, показал, что большая часть опрошенных, аналогично предыдущему году, осведомлена⁴⁷ обо всех услугах и видах ее деятельности. При этом количество «не осведомленных» выше на 6,9%, чем в 2015 году (Рис.27).

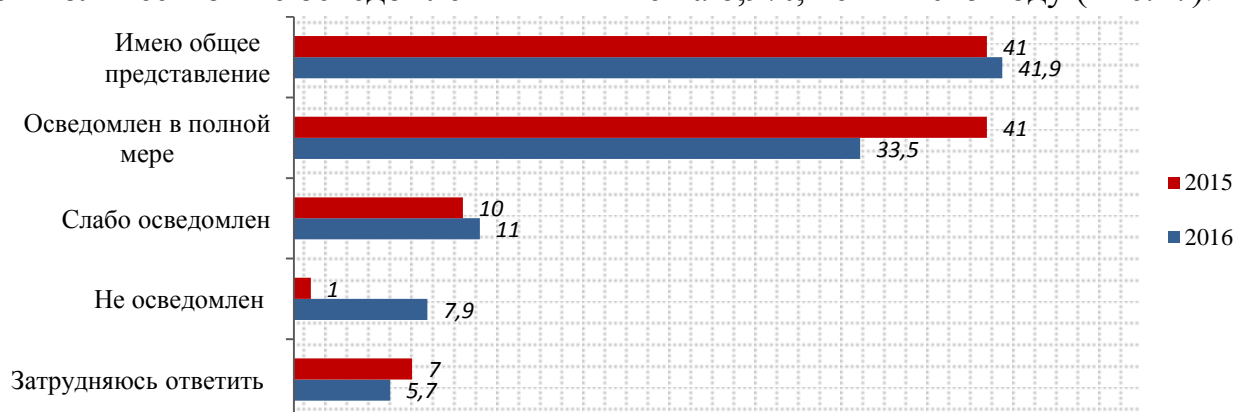


Рис. 27. Насколько Вы осведомлены о муниципальных услугах по реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья?, в динамике 2015-2016⁴⁸ гг., в %

Оценивая качество предоставления дополнительного образования детей в детских школах искусств по отдельным критериям, в ответах респондентов отмечается положительная динамика практически по всем показателям, кроме двух: «Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей» и «Обеспечение безопасности детей». По этим позициям наблюдается снижение количества ответов на 0,18% и 0,12% соответственно по сравнению с 2015 годом.

⁴⁷Совокупность ответов респондентов «Осведомлен в полной мере», «Имею общее представление», «Слабо осведомлен».

⁴⁸Отсутствие значений за 2014 год обусловлено тем, что данный вопрос, в указанный период исследования, респондентам не задавался

При этом «средний балл» качества услуги по дополнительному образованию детей в детских школах искусств, составляет 9,24 балла (Табл.10).

Таблица 10. Оцените, пожалуйста, качество предоставления дополнительного образования по нижеперечисленным показателям по 10 – балльной шкале?, в %, в динамике 2014-2016 гг.

	2014	2015	2016
Квалификация преподавателей	9,48	9,60	9,68 (2) ⁴⁹
Отношение персонала к ребенку, родителям (законным представителям)	9,27	9,52	9,57 (3)
Отношение преподавателей к ребенку, индивидуальный подход	9,22	9,34	9,46
Организация участия детей в мероприятиях (фестивалях, конкурсах, концертах, выставках и т.п.)	9,11	9,00	9,13
Обеспеченность учебными принадлежностями и материалами	8,46	8,44	8,72
Режим работы школы (расписание занятий)	8,61	8,76	8,93
Обеспеченность школы помещениями	7,98	7,87	*
Содержание здания школы, качество ремонта	8,13	8,17	8,83
Содержание прилегающей территории	*	*	8,78
Спектр предоставляемых образовательных программ	9,13	9,41	*
Доступность для населения (наличие мест в детских школах искусств)	7,94	7,81	*
Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей	9,03	9,52	9,34
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, успеваемости ребенка	*	*	9,41
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	*	*	9,71 (1)
Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сеть интернет)	*	*	9,26
Обеспечение безопасности детей	9,03	9,52	9,40
Качество работы школ в целом	9,09	9,42	9,24 ⁵⁰

Расчетные оценки удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) по дополнительному образованию детей в детских школах искусств, по итогам проведенного социологического опроса, составляют:

- «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» – **88,86**;
- «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» – **88,49**;

⁴⁹ Цветом обозначены наиболее высокие показатели, полученные на протяжении 2014-2016 гг.

⁵⁰ «Средний балл» представляет собой сумму всех полученных оценок, разделенную на их количество.

- «Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)» – **85,11**⁵¹.

В числе рекомендаций по улучшению качества работы и организации дополнительного образования детей в детских школах искусств, респондентами назывались следующие предложения:

- «Расширение учебных площадей»;
- «Открытие хореографической школы в городе»;
- «Улучшение муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования техническим оснащением, приобретение новых музыкальных инструментов, приобретение книжных материалов и т.д.;
- «Организация участия детей в концертах и конкурсах более высокого уровня»;
- «Улучшение системы информирования по учебному процессу».⁵²

⁵¹Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой(выполняемой) муниципальной услуги(работы)?» с вариантами ответов: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

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

POCO – 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 POCO не учитываются.

⁵² С полным перечнем ответов на открытые вопросы можно ознакомиться в приложении №2 к отчету.

3. Оценка качества муниципальных услуг и работ в рамках муниципальной программы «Развитие физической культуры и спорта в городе Сургуте на 2014-2030 годы»

Организация занятий физической культурой и массовым спортом

Исследования, проведенные в последние 30-35 лет в различных странах мира, подтверждают, что образ жизни является важнейшим фактором, определяющим качество здоровья населения. Далее следуют экологическая среда и наследственная обусловленность. Вклад системы здравоохранения в укрепление здоровья человека составляет не более 15%⁵³. Анализ факторов влияния с точки зрения их управляемости в рамках государственной политики показывает, что наиболее эффективными и гибкими являются действия, направленные на осознание гражданами реальной цены охраны здоровья и стимулирование более рационального использования потенциала услуг лечебных учреждений и ведения здорового образа жизни, что выражается, прежде всего, в развитии сферы физической культуры и спорта.

Для определения мнения потребителей, относительно качества муниципальных услуг (работ) по организации занятий физической культурой и массовым спортом, посетителям различных спортивных учреждений города, был задан блок вопросов, позволяющих охарактеризовать их отношение к существующей ситуации в области физической культуры и спорта. В первую очередь, мы попытались выявить, каким видом спорта (оздоровительным направлением) занимается большая часть участников исследования или их дети.

Так, среди наиболее популярных олимпийских видов спорта были названы: плавание (10,4%), лыжные гонки (8,4%) и баскетбол (7,7%). Из числа неолимпийских видов спорта, респонденты чаще всего отмечали: шашки и кикбоксинг (по 3,5%), армспорт (3,2%), а также танцевальный спорт и спортивную аэробику (по 3,0%). Среди респондентов, занимающихся инваспортом, чаще всего отмечались такие виды как: волейбол, лыжные гонки и тяжелая атлетика (по 0,5%) (Табл.11). Необходимо отметить, что в выборку исследования не вошли респонденты, занимающиеся: брейк-дансом (неолимпийский вид спорта), дзюдо (инваспорт), легкая атлетика (инваспорт), мини футбол (инваспорт), шахматы (инваспорт), пауэрлифтинг (инваспорт).

⁵³ Антильская Е.В. , Долматова Т.В. Формирование здорового образа жизни через массовое вовлечение в занятия физической культурой. Материалы X Всероссийского форума «Здоровье нации – основа процветания России. 2016

Таблица 11. Каким видом спорта (оздоровительным направлением) занимаетесь Вы (или Ваш ребенок)?, в %

Олимпийские виды спорта	
Плавание	10,4(1)
Лыжные гонки	8,4(2)
Баскетбол	7,7(3)
Легкая атлетика	5,7
Настольный теннис	5,2
Бокс	5,2
Дзюдо	5,1
Волейбол	4,5
Хоккей	4,4
Фигурное катание (на коньках)	4,4
Художественная гимнастика	3,9
Футбол	3,9
Спортивная борьба	3,0
Пулевая стрельба	2,7
Тхэквондо	2,5
Тяжелая атлетика	2,0
Сноуборд	1,9
Синхронное плавание	0,2
Неолимпийские виды спорта	
Шашки	3,5(1)
Кикбоксинг	3,5(1)
Армспорт	3,2(2)
Танцевальный спорт	3,0(3)
Спортивная аэробика	3,0(3)
Мини-футбол	2,9
Восточное боевое единоборство	2,4
Фитнес-аэробика	2,0
Каратэ	2,0
Фехтование	1,9
Полиатлон	1,9
Шахматы	1,3
Ушу	1,2
Рукопашный бой	1,0
Гиревой спорт	1,0
Бильярдный спорт	0,8
Самбо	0,7
Пауэрлифтинг	0,7
Скалолазание	0,5
Черлидинг	0,3
Спортивное ориентирование	0,3
Инваспорт	

Волейбол (инваспорт)	0,5
Лыжные гонки (инваспорт)	0,5
Тяжелая атлетика (инваспорт)	0,5
Плавание (инваспорт)	0,2
Настольный теннис (инваспорт)	0,2

Результаты опроса показывают, что аналогично ответам респондентов, опрошенных по предыдущим блокам вопросов (в рамках муниципальной программы «Развитие культуры и туризма в городе Сургуте на 2014-2030 годы»), уровень осведомленности о возможностях организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом, предоставляемых муниципальными учреждениями города, также находится на достаточно высоком уровне. Совокупное количество ответов «Имею общее представление», «Осведомлен в полной мере» и «Слабо осведомлен», составляет 91,4% (Рис.28).

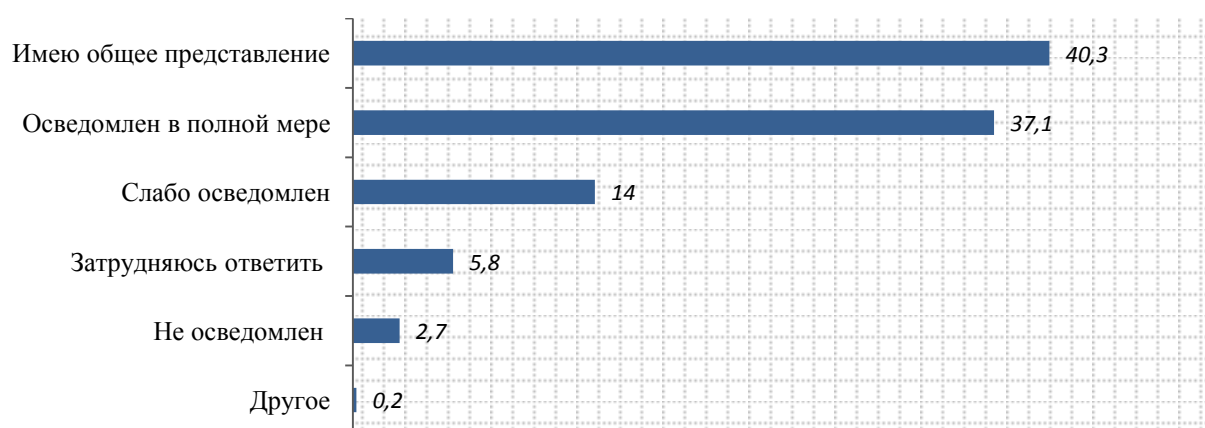


Рис. 28. Насколько Вы осведомлены о возможностях организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом, предоставляемых муниципальными учреждениями города?, в %

Анализ ответов анкетированных относительно личного участия в массовых городских спортивных мероприятиях показал, что, частота выбора ответа «Да, участвую, часто» снизилась, по сравнению с предыдущим годом, на 13,1%. При этом каждым третьим участником исследования отмечался вариант: «Нет, не участвую». Ответы о редком участии в массовых спортивных соревнованиях, в этом году, набрали большее количество повторений, и составили 34,9%. Таким образом, более половины анкетированных⁵⁴ сообщили, что, так или иначе, принимают участие в спортивной жизни города (64,30%) (Рис.29).

⁵⁴ Из числа респондентов, отвечавших на данный блок вопросов (из 600 респондентов).

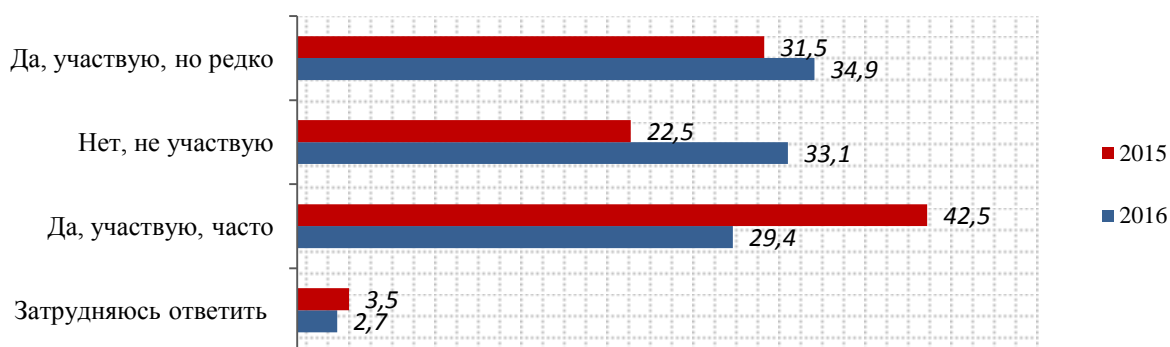


Рис. 29. Участвуете ли Вы лично в каких-либо массовых городских спортивных мероприятиях, и как часто?, в %

Далее, респондентам было предложено оценить, на каком уровне, по их мнению, находится спортивная жизнь города. Так, 38,7% анкетированных, считают, что спортивная жизнь находится на высоком уровне. Практически половина опрошенных определили уровень спортивной жизни как «средний» – 46,4%. Чуть более 7% ответили, что уровень спортивной жизни города - низкий (Рис.30).

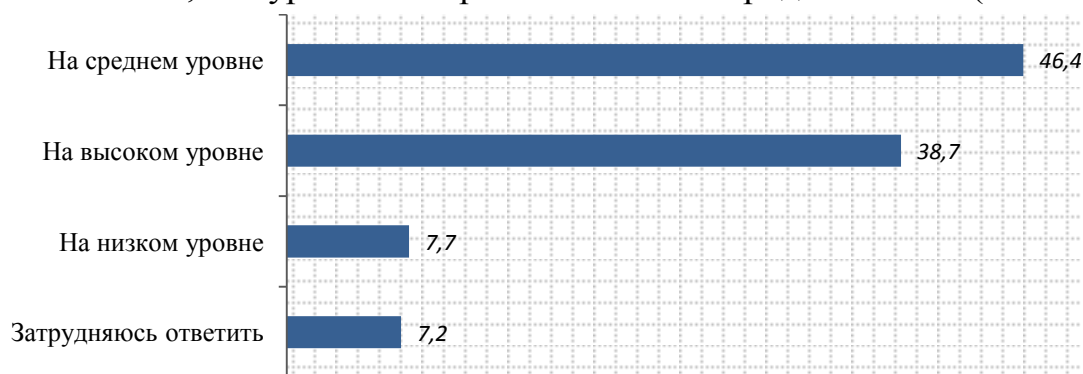


Рис. 30. На каком уровне, по Вашему мнению, находится спортивная жизнь города?, в %

Анализируя оценки отдельных критериев качества организации занятий физической культурой и массовым спортом, было выявлено, что наиболее высокие результаты отмечались по таким показателям, как: «Квалификация тренеров - преподавателей (тренеров)» – 9,62 балла, «Отношение тренеров-преподавателей (тренеров) к детям (к Вам)» – 9,61 балл и «Обеспечение безопасности воспитанников» – 9,50 баллов. В целом, стоит отметить, что все представленные критерии, были оценены потребителями достаточно высоко. Самый низкий «средний балл», полученный в отношении наличия и состояния спортивного инвентаря, набрал не менее 8 баллов, и составил 8,63 балла. (Табл.12).

«Средний балл» качества услуги по организации занятий физической культурой и массовым спортом в муниципальных учреждениях, составляет 9,23 балла.

Таблица 12. Оцените, пожалуйста, качество организации занятий физической культурой и массовым спортом в муниципальных учреждениях по нижеперечисленным показателям, по 10-бальной шкале, 2016 год⁵⁵

	2016
Квалификация тренеров - преподавателей (тренеров)	9,62
Отношение тренеров-преподавателей (тренеров) к детям (к Вам)	9,61
Обеспечение возможности участия в соревнованиях	9,19
Состояние здания и помещений, качество ремонта	8,72
Наличие и состояние спортивного инвентаря	8,63
Обеспечение безопасности воспитанников	9,50
Информирование воспитанников (законных представителей)	9,47
Режим работы учреждений	9,33
Медицинское сопровождение занятий и мероприятий	9,47
Обеспеченность принадлежностями и материалами в рамках направления деятельности лагеря с дневным пребыванием детей	9,07
Доступность получения услуги (количество смен, возможность попасть в группу) в рамках направления деятельности лагеря с дневным пребыванием детей	9,20
Организация посещения детьми экскурсионных программ в рамках направления деятельности лагеря с дневным пребыванием детей	8,97
Качество работы учреждений в целом	9,23

Расчетные оценки удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ), по итогам проведенного социологического опроса, составляют:

- «Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан» – **81,56**;
- «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО) – **80,51**;
- «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» – **90,05**;
- «Организация и проведение официальных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» – **83,33**;
- «Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных соревнованиях» – **81,51**;
- «Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования» - **86,72**;

⁵⁵Сравнение с результатами 2014-2015 гг. не представляется возможным, в связи с изменением наименования показателей.

- «Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта» – **87,05**;
- «Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта» – **90,34**;
- «Организация и проведение спортивно-оздоровительного этапа» – **89,25**;
- «Спортивная подготовка по спорту глухих» – **91,81**;
- «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях» – **88,01**;
- «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в международных соревнованиях» – **100**;
- «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ сфере физической культуры и спорта» – **91,90**;
- «Спортивная подготовка по спорту лиц с поражением опорно-двигательного аппарата» – **81,85**;
- «Спортивная подготовка по спорту слепых» – **88,68**;
- «Спортивная подготовка по спорту лиц с интеллектуальными нарушениями» – **86,79**⁵⁶.

Оценки уровня удовлетворенности респондентов качеством организации каждой муниципальной услуги и работы в учреждениях физической культуры и массового спорта, в частности, представлены в таблице 13.

Таблица 13. Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации муниципальных услуг и работ в учреждениях физической культуры и массового спорта, по 10-бальной шкале, 2016 г.

	Баллы
«Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан»	8,39
«Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в	8,47

⁵⁶ Расчетная оценка удовлетворенности потребителей(населения) качеством оказываемой(предоставляемой) муниципальной услуги(работы) 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:

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

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.

рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)	
«Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»	9,03
«Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» (муниципальные)	8,60
«Обеспечение участия спортивных сборных команд в спортивных соревнованиях» (региональные и всероссийские)	8,49
«Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования»	8,80
«Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта»	8,95
«Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта»	8,98
«Организация и проведение спортивно-оздоровительного этапа»	9,06
«Спортивная подготовка по спорту глухих»	9,52
«Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»	9,06
«Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в международных соревнованиях»	9,48
«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в сфере физической культуры и спорта»	9,01
«Спортивная подготовка по спорту лиц с поражением опорно-двигательного аппарата»	8,41
«Спортивная подготовка по спорту слепых»	8,73
«Спортивная подготовка по спорту лиц с интеллектуальными нарушениями»	8,76

В заключении, респондентам, традиционно предлагалось определить основные проблемы, и возможные пути их решения, для улучшения организации спортивной подготовки, и занятий физической культурой и массовым спортом. Среди предложений и пожеланий, чаще всего респондентами озвучивались такие, как: «Увеличение количества рекламы»; «Увеличение количества вакантных мест в учреждения спорта»; «Увеличение количества спортивных объектов в городе»; «Организация выездных соревнований»; «Увеличение количества спортивных мероприятий для детей младшего возраста»; «Увеличение количества мероприятий муниципального уровня»; «Предоставление собственной базы для занятий фехтованием».⁵⁷

⁵⁷ С полным перечнем ответов на открытые вопросы можно ознакомиться в приложении №2 к отчету.

4. Оценка качества муниципальных работ в рамках муниципальной программы «Молодежная политика Сургута на 2014-2030 годы»

Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью

Молодежная политика в России, в настоящее время, является одним из приоритетных направлений развития государства в целом и регионов в частности. Выявленные оценки качества организация мероприятий по работе с детьми и молодежью, позволяют определить уровень удовлетворенности молодых людей теми мероприятиями, которые включает в себя данное направление.

Традиционное анкетирование респондентов осуществлялось в учреждениях, подведомственных отделу молодежной политики. Необходимо отметить, что в опросе принимали участие не только родители, но и непосредственные потребители муниципальных работ (респонденты в возрасте от 14 лет).

По результатам опроса, было выявлено, что среди молодежных клубов и центров МБУ «Вариант», в которых занимаются дети респондентов, чаще всего, участниками исследования назывались: молодежно-подростковый клуб «Факел» – 22,1%, молодежно-подростковый клуб «Истоки» – 15,7% и молодежно-подростковый клуб «Югра» – 14,0%. Тогда как в предыдущем году, в выборку исследования в большей степени вошли респонденты, дети которых, или они сами, занимаются в клубах: «Горизонт» – 29,8%, «Романтик» – 26,3% и молодежном центре технического моделирования «Амулет» – 24,6%.

Среди воспитанников МАУ «Наше время», большинство опрошенных являются участниками «Бригады по трудоустройству города» – 45,0%, 11,0% посещают «Швейное отделение», и 10,5% - «Мини-прачечную».

В числе тех, кто занимается (дети занимаются) в центре специальной подготовки «Сибирский легион», наибольшее количество ответов было получено от воспитанников «Центра военно-прикладных видов спорта» - 46,7%. Далее, по количеству ответов, следуют «Центр экстремальных видов спорта» – 38,9% и «Детско-юношеский мотоциклетный спорт» – 14,4% (Табл.14).

Таблица 14. Назовите, пожалуйста, наименования учреждений, подведомственных отделу молодежной политики, в которых занимаетесь Вы или Ваш ребенок, в динамике 2014-2016 гг., в %

	2014	2015	2016
МБУ «Вариант»			
Факел	18,8	17,5	22,1
Югра	4,3	8,8	14,0
Истоки	5,8	10,5	15,7

Романтик	15,9	26,3	15,7
Амулет	14,5	24,6	20,3
Пламя	*	*	2,3
Горизонт	10,1	29,8	12,8
Юный геолог	7,2	10,5	11,6
Центр молодежных инициатив	4,3	14,0	3,5
МАУ «Наше время»			
Швейное отделение	4,3	6,5	11,0
Мини-прачечная	4,3	2,2	10,5
Отделение шелкографии и полиграфии	11,6	26,1	10,0
Клуб-кафе «Собеседник»	7,2	58,7	10,5
Центр молодежного дизайна	10,1	32,6	10,5
Молодежный информационный «Медиацентр»	1,4	10,9	7,5
Бригады по благоустройству города	*	*	45,0
Молодежно-подростковая биржа труда	13,0	*	*
МБУ «Центр специальной подготовки «Сибирский легион»			
Центр экстремальных видов спорта	13,0	45,0	38,9
Центр военно-прикладных видов спорта	18,8	40,0	46,7
Детско-юношеский мотоциклетный клуб	5,8	15,0	14,4

Степень осведомленности участников исследования о мероприятиях, проводимых в сфере молодежной политики, находится на высоком уровне, и составляет 96,6%⁵⁸. При этом большая часть респондентов ответили, что имеют полную осведомленность обо всех проводимых мероприятиях. Если в прошлом, 2015 году, среди ответов участников исследования не было ни одного, свидетельствующего о не информированности потребителей проводимыми мероприятиями, то в 2016 году количество подобных суждений увеличилось на 1,3% (Рис.31).

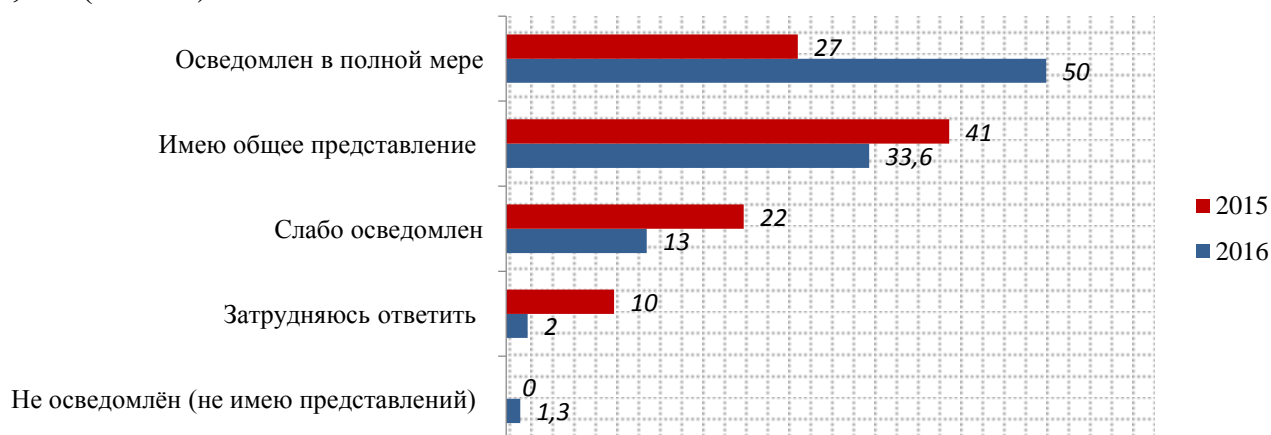


Рис.31. Насколько Вы осведомлены о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых комитетом молодежной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями?, в динамике 2015-2016 гг., в%

⁵⁸Совокупность ответов респондентов «Осведомлен в полной мере», «Имею общее представление», «Слабо осведомлен».

Рейтинг приоритетных направлений развития молодежной политики города, по мнению анкетированных, возглавляют показатели, популярные в 2014-2015 годах. Так, в тройке лидеров разместились такие позиции, как: «Организация свободного времени молодежи», «Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры» и «Организация занятости и трудоустройства молодежи». Несмотря на различия в условиях заполнения анкетных опросников⁵⁹ в 2014 и 2015-2016 годах, а также изменения общего количества опрашиваемых респондентов, можно проследить определенную тенденцию к увеличению частоты выбора таких вариантов ответа, как: «Поддержка молодежных общественных советов, общественных организаций и объединений», «Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности», «Развитие системы студенческого, молодёжного самоуправления на муниципальном уровне», «Профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде» и «Популяризация семейных ценностей в молодёжной среде» (Табл.15). Примечательно, что анализ парных распределений ответов респондентов с их возрастными характеристиками, показал, что о необходимости развития патриотического воспитания говорили, преимущественно, респонденты в возрасте 14-17 лет, тогда как респонденты старшего поколения (от 55 лет и старше), чаще всего отмечали необходимость поддержки молодёжных объединений и профилактику асоциальных проявлений в молодёжной среде⁶⁰(Табл.16).

Таблица 15. Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?, в динамике 2014-2016 гг., в %

	2014	2015	2016
Организация свободного времени молодежи	39,0(1)	62,0(1)	48,7(1)
Организация занятости и трудоустройства молодёжи	26,0(2)	58,0(2)	35,7(3)
Повышение правовой грамотности и электоральной активности молодёжи	*	16,0	14,7
Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и объединений	1,0	14,0	22,7
Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности	1,0	20,0	26,5
Профилактика экстремизма в молодёжной среде	3,0(3)	17,0	15,0
Развитие системы студенческого, молодёжного самоуправления на муниципальном уровне	*	8,0	16,9
Профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде	*	17,0	20,0
Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры	3,0(3)	47,0(3)	36,9(2)
Патриотическое воспитание	2,0	26,0	29,0

⁵⁹ Изменение количества возможных ответов в вопросе.

⁶⁰ В данном вопросе, у каждого респондента, была возможность выбрать несколько вариантов ответа.

Популяризация семейных ценностей в молодёжной среде	*	22,0	21,4
Затрудняюсь ответить	4,0	3,0	3,3
Другое	0	0	0,8

Таблица 16. Парные распределения ответов на вопрос: «Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?» с возрастными характеристиками респондентов⁶¹, в %

	14-17 (24,3%)	18-24 (14,4%)	25-34 (16,7%)	35-44 (27%)	45-54 (13,5%)	55 и старше (4,1%)
Организация свободного времени молодежи	27,1	62,7	62,6	54,1	42,5	30,4
Организация занятости и трудоустройства молодежи	11,8	39,8	50,5	41,5	48,8	34,8
Повышение правовой грамотности и электоральной активности молодежи	4,2	16,9	18,2	18,2	20,0	13,0
Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и объединений	7,6	26,5	23,2	32,1	23,8	43,5
Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности	11,1	28,9	44,4	28,3	25,0	30,4
Профилактика экстремизма в молодёжной среде	2,1	16,9	27,3	15,7	16,3	13,0
Развитие системы студенческого, молодёжного самоуправления на муниципальном уровне	9,0	13,3	22,2	23,3	17,5	17,4
Профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде	12,5	19,3	17,2	25,2	23,8	39,1
Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры	22,9	43,4	54,5	39,6	33,8	17,4
Патриотическое воспитание	38,9	26,5	25,3	23,9	26,3	34,8
Популяризация семейных ценностей в молодёжной среде	4,9	19,3	30,3	30,8	23,8	26,1
Затрудняюсь ответить	2,1	2,4	0,0	1,9	12,5	4,3
Другое	0,0	1,2	2,0	0,6	1,3	0,0

Далее, респондентам было предложено оценить отдельные критерии деятельности муниципальных учреждений по работе с детьми и молодежью. Так, наиболее высокие баллы получили такие показатели, как «Отношение сотрудников к воспитанникам/участникам мероприятий» - 9,56 баллов, и «Доступность кружков и секций (время работы, территориальная доступность)» - 9,28 баллов. Стоит также отметить, что ниже 9 баллов не было получено ни по

⁶¹ Распределение ответов на вопрос: «Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными?» с возрастом респондентов (за 100% берётся каждая возрастная категория).

одному критерию (Табл.17). «Средний балл» качества организации занятий и мероприятий в целом, составил 9,26 баллов.⁶²

Таблица 17. Оцените, пожалуйста, качество организации занятий и мероприятий в муниципальных учреждениях по работе с детьми и молодежью, по 10-бальной шкале⁶³

	Средний балл
Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сеть интернет)	9,08
Качество проведения мероприятий	9,22
Открытость и доступность информации о проводимых мероприятиях	9,17
Уровень комфортности пребывания в учреждении/на мероприятии	9,26
Доступность кружков и секций (время работы, территориальная доступность)	9,28
Отношение сотрудников к воспитанникам/ участникам мероприятий	9,56
Качество организации занятий и мероприятий в целом	9,26

Расчетные оценки удовлетворённости потребителей качеством выполняемых муниципальных работ в сфере организации мероприятий по работе с детьми и молодежью, по итогам проведенного социологического исследования, составляют:

- «Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи» – **87,83**;

- «Организация досуга детей, подростков и молодежи (кружки и секции)» – **90,90**;

- «Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную, предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни» – **83,05**;

- «Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи» – **91,31**;

⁶² «Средний балл» представляет собой сумму всех полученных оценок, разделенную на их количество.

⁶³ Сравнение с результатами 2014-2015 гг. не представляется возможным, в связи с изменением оценочных критериев.

- «Организация досуга детей, подростков и молодежи (иная досуговая деятельность)» – **89,07**;
- «Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)» – **95,45**⁶⁴.

Оценки уровня удовлетворенности респондентов качеством организации каждой муниципальной работы в муниципальных учреждениях по работе с детьми и молодежью, представлены в таблице 18.

Таблица 18. Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных работ в муниципальных учреждениях по работе с детьми и молодежью, по 10-бальной шкале

	<i>Средний балл</i>
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи»	9,35
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (кружки и секции)»	9,12
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную, предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни»	8,58
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи»	9,11
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (иная досуговая деятельность)»	9,26
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)»	8,95

⁶⁴ Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством выполняемой муниципальной работы 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:

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

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.

В заключительной части анкетирования, респонденты имели возможность озвучить свои пожелания по оптимизации и разнообразию деятельности в части организации мероприятий по работе с детьми и молодежью. Так среди ответов на «открытый» вопрос, были отмечены такие пожелания, как: «Проведение конкурсов, фестивалей, викторин по различным направлениям творчества»; «Привлечение материальных средств для улучшения игровой зоны»; «Размещение информации о мероприятиях на социальных сайтах»; «Больше спортивных мероприятий»; «Проведение массовых мероприятий в территориальной доступности»; «Организация мероприятий волонтерского характера»; «Мероприятия, направленные на пропаганду здорового образа жизни»; «Увеличение количества мероприятий, где участвует вся семья»; «Организовать встречи с известными людьми города»; «Проводить обучающие мероприятия (такие как финансовая грамотность)»; «Помощь в профориентации молодежи»; «Встречи с молодежью из других городов. Обмен опытом» и т.д.⁶⁵

⁶⁵ С полным перечнем ответов на открытые вопросы можно ознакомиться в приложении №2 к отчету.

Заключение

Одним из главных направлений совершенствования системы предоставления муниципальных услуг (работ) является повышение их качества и доступности. Ежегодное мониторинговое социологическое исследование по оценке качества муниципальных услуг и работ в сфере культуры, молодежной политики и спорта проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 12.01.2016 №20 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2016 год» (с изменениями от 09.08.2016 №1483) комитетом культуры и туризма, управлением физической культуры и спорта, отделом молодежной политики и муниципальным казённым учреждением «Наш город».

Анализ ответов респондентов, полученных в ходе опроса, позволил полностью подтвердить гипотезы, обозначенные в начале исследования.

Так было выявлено, что большая часть потребителей муниципальных услуг (работ), в той или иной степени, удовлетворена услугами (работами), оказываемыми в сфере культуры, молодежной политики и спорта.

В отношении задач исследования, были получены следующие данные:

- степень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг (работ), находится на высоком уровне. Наиболее высокие расчетные оценки качества выполнения муниципальных услуг (работ) по результатам социологического исследования, наблюдаются по таким показателям, как: «Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку в международных соревнованиях», «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» и «Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)»;

- лидирующие позиции, среди наиболее приоритетных направлений развития молодежной политики, занимают те же показатели, что и в предыдущем году. Так, в первой тройке рейтинга респонденты разместили варианты ответов, характеризующие организацию свободного времени молодежи, пропаганду здорового образа жизни, физической культуры и организацию занятости и трудоустройства молодежи;

- по результатам исследования было выявлено, что основными мотивами, которыми руководствуются родители, отдавая своего ребенка на занятия в детские школы искусств, являются: «Развитие творческих способностей ребенка» – 69,3%, «Всестороннее развитие ребенка» – 44,4% и «Получение специализированной подготовки и возможного поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ» – 37,3%;

- более половины анкетированных, отвечавших на блок вопросов, связанных с оценкой качества услуг, предоставляемых муниципальными музеями, отметили, что стоимость услуг низкая и данные траты не ощутимы для бюджета. О том, что стоимость ощутима, но не обременительна (умеренная), ответили 31,6% опрошенных. Парные корреляции вопроса с материальным положением респондентов позволили определить, что о высокой стоимости услуг заявляли, в равной степени и те анкетированные, которые ранее отмечали трудное материальное положение, и те, кто утверждал, что всем обеспечен и живет очень хорошо;

- аналогично 2014-2015 годам, основными библиотечными услугами, пользующимися популярностью среди респондентов, остаются «Выдача книг на дом» (97,4%), «Выдача периодических изданий» (47,4%) и «Посещение читального зала».

**Таблицы линейных распределений
Библиотечное обслуживание населения**

Как часто Вы посещаете городские библиотеки?	Результат (%)	
Часто	51,4	
Время от времени	45,9	
Редко	2,7	
Какие из библиотек города (пунктов выдачи) Вы посетили за последние 12 месяцев?		
Центральную городскую библиотеку им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1);	50,0	
Центральную детскую библиотеку (пр-д. Дружбы, 11а);	26,3	
Городскую библиотеку №2 (ул. Ленина, 67/4);	15,8	
Городскую библиотеку №3(ул. Дзержинского, 10);	10,5	
Детскую библиотеку №4 (ул. Энтузиастов, 47);	18,4	
Пункт выдачи городской библиотеки №5 (п. Юность, ул. Саянская, д. 11А);	0	
Городскую библиотеку №11 (ул. Крылова, 6А);	7,9	
Городскую библиотеку №15 (ул. Мира, 37/1);	10,5	
Городскую библиотеку № 16 (пр. Комсомольский, 12);	7,9	
Городскую библиотеку №21 (ул. Бажова, 17);	10,5	
Пункт выдачи детской библиотеки №23 (ул. Чехова, 5/2, в здании МОУ СОШ №46);	0	
Детскую библиотеку №25 (ул. Островского, 3);	7,9	
Городскую библиотеку №30 (ул. Лермонтова,6/3).	10,5	
На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь?		
Информационного центра	73,0	
Центра встреч для общения граждан	2,7	
Центра для организации досуга граждан	16,2	
Центра для подготовки научной работы, обучения	5,4	
Никакой (услуги библиотек в настоящее время не востребованы)	0	
Затрудняюсь ответить	0	
Другое	2,7	
Оцените, пожалуйста, качество библиотечного обслуживания населения по нижеперечисленным показателям		
	Средний балл	з/о
Режим работы библиотек	9,49	0
Уровень комфортности пребывания в библиотеке (проветриваемость, освещённость, температурный режим и др.)	9,37	0
Культура обслуживания и компетентность сотрудников	9,84	0
Информирование об услугах и ресурсах библиотеки, предстоящих мероприятиях	9,29	7,9
Разнообразие, и качество библиотечного фонда	9,21	0
Уровень материально-технического оснащения	8,43	2,6
Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь?		
Выдача книг на дом	97,4	
Посещение читального зала	39,5	
Выдача периодических изданий на дом	47,4	

Доступ к сети Интернет					21,1
Посещение выставок, творческих встреч и т.д.					26,3
Выдача CD, аудио, видеоматериалов на дом					10,5
Заказ книг и копий документов из других библиотек страны					0
Доступ к электронным каталогам					7,9
Доступ к полнотекстовым, - и справочно-правовым системам («ЛитРес», «EastView», «КонсультантПлюс», «Юрист» и др.)					2,6
Другое					0
Как Вы оцениваете состояние помещений городских библиотек, качество их ремонта?					
	Хорошее	Удовлетворительное	Не удовлетворительное	Не имею представления	
Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина (ул. Республики, 78/1)	88,5	7,7	0	3,8	
Центральная детская библиотека (пр-д. Дружбы, 11а)	31,6	36,8	10,5	21,1	
Городская библиотека №2 (ул. Ленина, 67/4)	30,8	0	0	69,2	
Городская библиотека №3 (ул. Дзержинского, 10)	37,5	0	0	64,3	
Детская библиотека №4 (ул. Энтузиастов, 47)	29,4	11,8	5,9	52,9	
Городская библиотека №11 (ул. Крылова, 6А)	25,0	8,3	0	66,7	
Городская библиотека №15 (ул. Мира, 37/1)	41,7	0	0	58,3	
Городская библиотека №16 (пр. Комсомольский, 12)	36,4	0	0	63,6	
Городская библиотека №21 (ул. Бажова, 17)	41,7	8,3	0	50,0	
Детская библиотека №25 (ул. Островского, 3)	40,0	6,7	0	53,3	
Городская библиотека №30 (ул. Лермонтова, 6/3)	38,5	0	0	61,5	
Насколько Вы осведомлены об услугах (мероприятиях) и ресурсах, предоставляемых библиотеками города Сургута?					
Осведомлен в полной мере					21,1
Имею общее представление					68,4
Слабо осведомлен					7,9
Не осведомлен (не имею представлений)					0
Затрудняюсь ответить					2,6
Другое					0
Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками?					
Интернет-ресурсы					28,9
Средства массовой информации (печатные издания, телевидение, радио и т.д.)					26,3
Специализированные рекламные издания					7,9
Друзья, знакомые					63,2
Другое					7,9
Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством библиотечного обслуживания					

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Муниципальной работой: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (формирование библиотечного фонда, научная обработка документов и раскрытие библиотечного фонда с помощью ведения системы каталогов и пр.)	73,7	18,4	5,3	0	0	2,6
Муниципальной услугой: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (выдача книг на дом, в читальном зале, предоставление справочной и консультационной помощи, организация книжных выставок и т.д.)	86,8	10,5	0	0	0	2,6
Оценка по 10-балльной шкале качества библиотечного обслуживания						
						Средний балл
Муниципальной работой: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (формирование библиотечного фонда, научная обработка документов и раскрытие библиотечного фонда с помощью ведения системы каталогов и пр.)						9,08
Муниципальной услугой: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (выдача книг на дом, в читальном зале, предоставление справочной и консультационной помощи, организация книжных выставок и т.д.)						9,65

Предоставление услуг муниципальных музеев

Как часто Вы посещаете «Сургутский краеведческий музей»?	Результат (%)
Часто	23,7
Время от времени	44,7
Редко	31,6
Как часто Вы посещаете «Сургутский художественный музей»?	
Часто	11,1
Время от времени	50,0
Редко	38,9
Музеи для Вас – это...	
Место, где можно узнать много интересного (об истории, искусстве и т.д.)	88,2
Место, где можно отдохнуть от суеты	18,4
Место встреч, общения	13,2
Место научной работы	3,9
Любимое место досуга	11,8
Затрудняюсь ответить	1,3
Другое	2,6
Оцените, пожалуйста, качество оказания муниципальной услуги по нижеперечисленным показателям	

	Средний балл	з/о				
Разнообразие и качество экспозиций	9,0	0				
Информирование о предстоящих мероприятиях	8,45	8,0				
Уровень материально-технического оснащения	9,30	6,6				
Уровень комфортности пребывания в учреждении	9,63	0				
Режим учреждения	9,27	0				
Культура обслуживания и компетентность сотрудников	9,76	1,3				
Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев города?						
Осведомлен в полной мере		31,6				
Имею общее представление		43,4				
Слабо осведомлен		18,4				
Не осведомлён (не имею представлений)		3,9				
Затрудняюсь ответить		1,3				
Другое		1,3				
Из каких источников Вы узнали о предоставляемых музеями услугах?						
Интернет-ресурсы		56,6				
Средства массовой информации (печатные издания, телевидение, радио и т.д.)		32,9				
Специализированные рекламные издания		14,5				
Друзья, знакомые		35,5				
Другое		3,9				
Устраивает ли Вас режим работы музеев?						
Устраивает		90,5				
Не устраивает		5,4				
Затрудняюсь ответить		4,1				
Как Вы оцениваете материальные затраты на получение предоставляемых музеями услуг?						
Стоимость услуг низкая (не ощутима для моего бюджета)		61,8				
Стоимость услуг умеренная (ощутима, но не обременительна для моего бюджета)		31,6				
Стоимость услуг высокая (обременительна для моего бюджета)		2,6				
Затрудняюсь ответить		3,9				
Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством предоставления услуг и работ муниципальными музеями города?						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)»	60,8	24,3	4,1	1,4	0	9,5
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»	36,5	28,4	6,8	0	0	28,4
«Осуществление реставрации и консервации музейных предметов,	37,8	16,2	4,1	0	0	41,9

музейных коллекций»						
«Обеспечение сохранения и использования объектов культурного наследия»	48,6	12,2	1,4	0	0	37,8
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)»	64,9	20,3	1,4	1,4	1,4	10,8
«Осуществление экскурсионного обслуживания»	58,3	16,7	9,7	0	0	15,3
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)»	24,7	16,4	1,4	1,4	1,4	54,8
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)»	21,9	13,7	1,4	1,4	0	61,6
Оценка по 10-балльной шкале качество предоставления услуг и работ муниципальными музеями города						
						Средний балл
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (в стационарных условиях)»						9,18
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»						8,15
«Осуществление реставрации и консервации музейных предметов, музейных коллекций»						7,59
«Обеспечение сохранения и использования объектов культурного наследия»						7,84
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях)»						9,11
«Осуществление экскурсионного обслуживания»						9,20
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)»						6,71
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара)»						6,74

Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры

Скажите, как часто вы посещаете мероприятия, проводимые городскими учреждениями культуры, досуга и профессионального искусства	Результат (%)
Часто	35,3
Время от времени	40,6
Редко	24,1
На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?	
Организации культурного досуга детей, подростков	51,3
Предоставления возможности заинтересованным людям заниматься художественной самодеятельностью	17,0
Воспитания, приобщения к культурному межличностному общению	28,3
Развития творческих способностей граждан	17,7
Развития способностей к эстетическому восприятию	16,6
Обеспечения наличия мест культурных развлечений для населения	24,2
Обеспечения доступа к лучшим образцам мировой музыкальной культуры	7,2
Затрудняюсь ответить	5,3
Другое	0,8

Насколько Вы осведомлены о деятельности учреждений культуры, досуга и профессионального искусства?						
Осведомлен в полной мере	26,6					
Имею общее представление о проводимых мероприятиях	49,4					
Слабо осведомлен	18,4					
Не осведомлён (не имею представлений)	2,2					
Затрудняюсь ответить	3,4					
Другое	0					
Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных услуг и работ на базе учреждений культуры						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Показ спектаклей (театральных постановок)	44,6	39,2	8,1	2,7	0	5,4
Показ концертов и концертных программ (сольный концерт, сборный концерт, концерт камерного ансамбля)	58,8	23,7	9,6	3,5	0,9	3,5
Создание концертов и концертных программ (концерт хора, капеллы, оркестра, камерного оркестра, камерного ансамбля, сольный концерт)	47,4	26,3	15,8	2,6	0	7,9
Организация мероприятий (фестивали, выставки, переговоры, встречи, совещания)	41,7	36,0	12,5	2,7	0,4	6,8
Организация показа концертов и концертных программ	56,0	28,0	9,3	6,7	0	0
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	31,0	25,7	5,3	8,0	0,9	29,2
Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры	40,5	32,4	8,1	5,4	2,7	10,8
Экологическое просвещение населения (проведение эколого-просветительских мероприятий)	29,7	48,6	13,5	2,7	0	5,4
Создание спектаклей (драма кукольный спектакль)	51,4	43,2	5,4	0	0	0
Осуществление экскурсионного обслуживания	35,6	34,2	9,6	2,7	1,4	16,4
Организация показа спектаклей	45,9	48,6	5,4	0	0	0
Оценка по 10-балльной шкале качества организации и предоставления муниципальных услуг и работ на базе учреждений культуры						
						Средний балл
Показ спектаклей (театральных постановок)						8,80
Показ концертов и концертных программ (сольный концерт, сборный						8,48

<i>концерт, концерт камерного ансамбля)</i>		
Создание концертов и концертных программ (<i>концерт хора, капеллы, оркестра, камерного оркестра, камерного ансамбля, сольный концерт</i>)		7,60
Организация мероприятий (<i>фестивали, выставки, переговоры, встречи, совещания</i>)		8,26
Организация показа концертов и концертных программ		8,55
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества		7,30
Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры		8,25
Экологическое просвещение населения (<i>проведение эколого-просветительских мероприятий</i>)		8,19
Создание спектаклей (<i>драма кукольный спектакль</i>)		9,29
Осуществление экскурсионного обслуживания		7,80
Организация показа спектаклей		9,34
Оцените, пожалуйста, качество организации культурного досуга на базе учреждений культуры		
	Средний балл	з/о
Режим работы учреждения	8,95	10,9
Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях, выставках, концертах, концертных программ (в том числе телефонные консультации)	8,38	5,6
Соответствие основных пунктов заявленной программы его фактическому содержанию	9,02	13,5
Обеспечение безопасности при проведении мероприятий (пожарная безопасность, охрана)	9,12	17,6
Комфортность пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещения и т.д.)	8,81	5,7
Квалификация персонала и культура обслуживания	9,18	8,4
Расписание занятий клубных формирований	8,50	20,0
Информирование о планируемых разовых мероприятиях (клубных вечерах, выступлениях и иных мероприятиях), в том числе телефонные консультации	8,44	21,3
Создание условий для занятий	8,72	25,9
Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев?		
до 1000 руб.		14,4
от 1001 до 2000 руб.		35,7
от 2001 до 4000 руб.		21,7
от 4001 до 6000 руб.		3,4
свыше 6000 руб.		3,4
Нисколько		6,8
Затрудняюсь ответить		13,3
Другое		1,1

Дополнительное образование детей в детских школах искусств

С какой целью Вы водите своего ребёнка (детей) на занятия в муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования	Результат (%)
Для того чтобы организовать досуг ребенка	27,6
Для развития творческих способностей ребенка	69,3

Для получения специализированной подготовки (дизайнер, художник, музыкант и т.п.) и возможного поступления в специализированный ССУЗ, ВУЗ	37,3
Для того чтобы ребенок имел успех, популярность (участие в концертах или выставках, в конкурсах и т.п.)	9,3
Для всестороннего развития ребенка	44,4
По желанию и просьбе ребёнка	28,4
Это сейчас модно, престижно	0
Затрудняюсь ответить	0
Другое	0
Отметьте наименование дополнительных программ, по которым занимается Ваш ребенок	
<i>Дополнительные предпрофессиональные образовательные программы</i>	
Народные инструменты	18,1
Живопись	20,8
Декоративно-прикладное творчество	5,1
Духовые ударные инструменты	4,6
Фортепиано	31,9
Хоровое пение	12,5
Хореографическое творчество	15,7
Дизайн	1,4
Струнно-смычковые инструменты	7,4
Искусство театра	5,6
<i>Дополнительные общеразвивающие образовательные программы</i>	
Основы хореографического искусства, 3 года	9,6
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (хореография)	4,3
Хореографическое искусство, 7 лет	20,2
Муз. исполнительство, 5 лет	6,4
Муз. исполнительство (инструментальное исполнительство, сольное пение), 7 лет	27,7
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (художники)	1,1
Основы изобразительного творчества, 4 года	4,3
Театральное искусство, 7 лет	1,1
Основы театрального творчества, 4 года	2,1
Изобразительное искусство, 7 лет	4,3
Ранняя профессиональная ориентация, 1 год (музыканты)	2,1
Хоровое пение - академическое, 7 лет	6,4
Хоровое пение – академическое, 5 лет	0
Основы музыкального исполнительства	7,4
Муз. Исполнительство. Инструментальные виды музыкального искусства и сольное пение, 5 лет	3,2
Фольклорное пение	5,3
Фольклорное искусство, 5 лет	0
Творческое развитие детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)	0
Изобразительное искусство, 4 года	4,3
Насколько Вы осведомлены о муниципальных услугах по реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья?	
Осведомлен в полной мере	33,5
Имею общее представление	41,9
Слабо осведомлен	11,0
Не осведомлён (не имею представлений)	7,9

Затрудняюсь ответить					5,7	
Другое					0	
Оцените, пожалуйста, качество предоставления дополнительного образования по нижеперечисленным показателям						
			Средний балл		з/о	
Квалификация преподавателей			9,68		4,8	
Отношение персонала к ребенку, родителям (законным представителям)			9,57		0,4	
Отношение преподавателей к ребенку, индивидуальный подход			9,46		0,9	
Организация участия детей в мероприятиях (фестивалях, конкурсах, концертах, выставках и т.п.)			9,13		8,1	
Обеспеченность учебными принадлежностями и материалами			8,72		5,3	
Режим работы школы (расписание занятий)			8,93		0,9	
Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей			9,34		7,7	
Оснащение помещений мебелью, оборудованием, средствами обучения			8,78		5,4	
Содержание здания школы, качество ремонта			8,83		3,7	
Содержание прилегающей территории			8,78		3,2	
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, успеваемости ребенка			9,41		3,6	
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)			9,71		13,1	
Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сеть интернет)			9,26		5,4	
Обеспечение безопасности детей			9,40		7,1	
Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования						
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
«По реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»	66,7	23,1	5,6	2,3	0	2,3
«По реализации дополнительных общеразвивающих программ»	55,8	25,6	5,6	0,9	0	12,1
«Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время»	63,6	14,0	1,9	0	0,9	19,6
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)»	30,2	23,5	3,1	1,2	0	42,0
Оценка по 10-балльной шкале качеством организации и предоставления муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования						

образования	
	Средний балл
«По реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»	9,24
«По реализации дополнительных общеразвивающих программ»	9,11
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)»	8,62

Организация занятий физической культурой и массовым спортом

Каким видом спорта (оздоровительным направлением) занимаетесь Вы (или Ваш ребёнок)?	Результат (%)
Баскетбол	7,7
Бокс	5,2
Волейбол	4,5
Дзюдо	5,1
Легкая атлетика	5,7
Лыжные гонки	8,4
Настольный теннис	5,2
Плавание	10,4
Пулевая стрельба	2,7
Сноуборд	1,9
Спортивная борьба	3,0
Тхэквондо	2,5
Тяжелая атлетика	2,0
Фигурное катание (на коньках)	4,4
Футбол	3,9
Хоккей	4,4
Художественная гимнастика	3,9
Синхронное плавание	0,2
Армспорт	3,2
Бильярдный спорт	0,8
Восточное боевое единоборство	2,4
Гиревой спорт	1,0
Каратэ	2,0
Кикбоксинг	3,5
Спортивное ориентирование	0,3
Ушу	1,2
Брейк - Данс	0
Мини-футбол	2,9
Черлидинг	0,3
Пауэрлифтинг	0,7
Полиатлон	1,9
Рукопашный бой	1,0
Самбо	0,7
Скалолазание	0,5
Спортивная аэробика	3,0
Танцевальный спорт	3,0
Фитнес-аэробика	2,0
Шахматы	1,3
Фехтование	1,9

Шашки							3,5
Волейбол (инваспорт)							0,5
Дзюдо (инваспорт)							0
Легкая атлетика (инваспорт)							0
Мини Футбол (инваспорт)							0
Шахматы (инваспорт)							0
Плавание (инваспорт)							0,2
Лыжные гонки (инваспорт)							0,5
Пауэрлифтинг (инваспорт)							0
Тяжелая атлетика (инваспорт)							0,5
Настольный теннис (инваспорт)							0,2
Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации муниципальных услуг и работ?							
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	
«Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время)»	60,1	23,6	9,6	1,2	1,2	4,2	
«Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан»	45,2	31,7	19,8	0	0	3,2	
«Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)	40,9	33,3	12,1	1,5	1,5	10,6	
«Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» (в соответствии с календарным планом физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий в городе)	68,3	22,6	5,4	1,2	0,2	2,3	
«Организация и проведение официальных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий» (в соответствии с календарным планом физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий в городе) (муниципальные)	48,9	33,6	12,2	0,8	0,8	3,8	
«Обеспечение участия спортивных сборных команд в спортивных соревнованиях» (региональные и всероссийские)	45,0	24,4	21,4	0	0	9,2	
«Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования» (предоставление помещений, спортивных объектов (спорт.площадка,	56,6	34,1	7,8	0,8	0	0,8	

<i>корт, спорт.комплекс) обеспечение условий для проведения занятий)</i>							
«Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта»	58,7	26,1	8,3	0,7	0,9	5,3	
«Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта»	60,2	19,3	3,8	1,5	0	15,2	
«Организация и проведение спортивно-оздоровительного этапа» <i>(привлечение к занятиям детей, подростков и молодежи и проведение данных занятий для достижения физического совершенства, высокого уровня здоровья и работоспособности)</i>	65,9	20,3	7,5	0,9	0,5	4,9	
«Спортивная подготовка по спорту глухих»	55,8	16,9	1,3	0	1,3	24,7	
«Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»	65,5	20,0	7,1	1,6	1,3	4,5	
«Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в международных соревнованиях <i>(на территории РФ)</i> »	100	0	0	0	0	0	
«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ сфере физической культуры и спорта»	58,7	22,2	2,4	0	0	16,7	
«Спортивная подготовка по спорту лиц с поражением опорно-двигательного аппарата»	28,1	18,5	4,4	2,2	0,7	45,9	
«Спортивная подготовка по спорту слепых»	37,2	14,9	3,2	0	1,1	43,6	
«Спортивная подготовка по спорту лиц с интеллектуальными нарушениями»	34,7	14,7	5,3	0	1,1	44,2	
Оценка по 10-бальной шкале							
							Средний балл
«Организация отдыха детей и молодежи <i>(в каникулярное время)</i> »							8,78
«Проведение занятий физкультурно-оздоровительной направленности по месту проживания граждан»							8,39
«Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)							8,47
«Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» <i>(в соответствии с календарным планом физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий в городе)</i>							9,03
«Организация и проведение официальных спортивных мероприятий» <i>(в соответствии с календарным планом физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий в городе)</i> (муниципальные)							8,60
«Обеспечение участия спортивных сборных команд в спортивных соревнованиях» (региональные и всероссийские)							8,49
«Обеспечение доступа к открытым спортивным объектам для свободного пользования» <i>(предоставление помещений, спортивных объектов (спорт.площадка, корт, спорт.комплекс) обеспечение условий для проведения занятий)</i>							8,80

«Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта»	8,95
«Спортивная подготовка по неолимпийским видам спорта»	8,98
«Организация и проведение спортивно-оздоровительного этапа» <i>(привлечение к занятиям детей, подростков и молодежи и проведение данных занятий для достижения физического совершенства, высокого уровня здоровья и работоспособности)</i>	9,06
«Спортивная подготовка по спорту глухих»	9,52
«Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в спортивных соревнованиях»	9,06
«Обеспечение участия лиц, проходящих спортивную подготовку, в международных соревнованиях <i>(на территории РФ)</i> »	9,48
«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ сфере физической культуры и спорта»	9,01
«Спортивная подготовка по спорту лиц с поражением опорно-двигательного аппарата»	8,41
«Спортивная подготовка по спорту слепых»	8,73
«Спортивная подготовка по спорту лиц с интеллектуальными нарушениями»	8,76
Оцените, пожалуйста, качество организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и спортом	
	Средний балл
	з/о
1. Квалификация тренеров - преподавателей (тренеров)	9,62
2. Отношение тренеров-преподавателей (тренеров) к детям (к Вам)	9,61
3. Обеспечение возможности участия в соревнованиях	9,19
4. Состояние здания и помещений, качество ремонта	8,72
5. Наличие и состояние спортивного инвентаря	8,63
6. Обеспечение безопасности воспитанников	9,50
7. Информирование воспитанников (законных представителей)	9,47
8. Режим работы учреждений	9,33
9. Медицинское сопровождение занятий и мероприятий	9,47
10. Обеспеченность принадлежностями и материалами в рамках направления деятельности лагеря с дневным пребыванием детей	9,07
11. Доступность получения услуги (количество смен, возможность попасть в группу) в рамках направления деятельности лагеря с дневным пребыванием детей	9,20
12. Организация посещения детьми экскурсионных программ в рамках направления деятельности лагеря с дневным пребыванием детей	8,97
На каком уровне, по Вашему мнению, находится спортивная жизнь города?	
На высоком уровне	38,7
На среднем уровне	46,4
На низком уровне	7,7
Затрудняюсь ответить	7,2
Участвуете ли Вы лично в каких-либо массовых городских спортивных мероприятиях, и как часто?	
Да, участвую, часто	29,4
Да, участвую, редко	34,9
Нет, не участвую	33,1
Затрудняюсь ответить	2,7
Насколько Вы осведомлены о возможностях организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом, предоставляемых	

муниципальными учреждениями города?	
Осведомлен в полной мере	37,1
Имею общее представление	40,3
Слабо осведомлен	14,0
Не осведомлён (не имею представлений)	2,7
Затрудняюсь ответить	5,8
Другое	0,2

Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью

Назовите, пожалуйста, наименование клуба, который посещаете Вы или Ваш ребенок (дети)	Результат (%)
Подведомственного МБУ «Вариант»	
Факел	22,1
Югра	14,0
Истоки	15,7
Романтик	15,7
Амулет	20,3
Пламя	2,3
Горизонт	12,8
Юный геолог	11,6
Центр молодежных инициатив	3,5
Подразделений МАУ «Наше время»	
Швейное отделение	11,0
Мини-прачечная	10,5
Отделение шелкографии и полиграфии	10,0
Клуб-кафе «Собеседник»	10,5
Центр молодежного дизайна	10,5
Молодежный информационный «Медиацентр»	7,5
Бригады по благоустройству города	45,0
Подведомственного МБУ «Центр специальной подготовки «Сибирский легион»	
Центр экстремальных видов спорта	38,9
Центр военно-прикладных видов спорта	46,7
Детско-юношеский мотоциклетный клуб	14,4

Удовлетворены ли Вы, в целом, качеством организации и предоставления муниципальных работ

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи»	51,5	40,0	3,0	0	0	5,5

«Организация досуга детей, подростков и молодежи (кружки и секции)»	69,0	22,2	5,2	0,5	0,2	2,9					
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную, предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни»	51,3	26,7	11,8	2,7	0,5	7,0					
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи»	64,5	28,6	2,3	0	0	4,6					
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (иная досуговая деятельность)» (фестивали, конкурсы, концерты, встречи, лекции, круглые столы, игры, тренинги и т.д.)	64,7	24,9	6,1	1,3	0	2,9					
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)»	86,6	8,6	4,8	0	0	0					
Оценка по 10-балльной шкале качество организации и предоставления муниципальных работ											
	Средний балл										
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создание условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального потенциалов подростков и молодежи»	9,35										
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (кружки и секции)»	9,12										
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на вовлечение молодежи в инновационную, предпринимательскую, добровольческую деятельность, а также на развитие гражданской активности молодежи и формирование здорового образа жизни»	8,58										
«Организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на гражданское и патриотическое воспитание молодежи, воспитание толерантности в молодежной среде, формирование правовых, культурных и нравственных ценностей среди молодежи»	9,11										
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (иная досуговая деятельность)» (фестивали, конкурсы, концерты, встречи, лекции, круглые столы, игры, тренинги и т.д.)	9,26										
«Организация досуга детей, подростков и молодежи (культурно-досуговые, спортивно-массовые мероприятия)»	8,95										
Оцените, пожалуйста, качество организации занятий и мероприятий											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	з/о
1. Открытость и доступность информации о деятельности учреждения (информационные стенды, сеть интернет)	0,3	0,2	0,3	0,5	1,8	2,0	4,7	13,9	26,1	47,3	2,8
2. Качество проведения	0	0,2	0	0,3	0,3	1,7	6,0	11,4	26,5	52,1	1,5

мероприятий												
3. Открытость и доступность информации о проводимых мероприятиях	0,2	0	0,5	0,7	1,3	0,8	5,1	10,4	30,8	47,5	2,7	
4. Уровень комфортности пребывания в учреждении/на мероприятии	0	0	0	0,5	1,2	1,2	4,9	13,0	21,5	56,4	1,3	
5. Доступность кружков и секций (время работы, территориальная доступность)	1,1	0,5	0	0	0,5	1,1	4,3	12,3	19,5	54,9	5,8	
6. Отношение сотрудников к воспитанникам/ участникам мероприятий	0	0,2	0	0,2	0,5	0,5	1,8	8,2	20,8	61,6	6,1	
Насколько Вы осведомлены о мероприятиях по работе с детьми и молодежью, организуемых комитетом молодёжной политики города Сургута и подведомственными ему учреждениями?												
Осведомлен в полной мере											50,0	
Имею общее представление											33,6	
Слабо осведомлен											13,0	
Не осведомлён (не имею представлений)											1,3	
Затрудняюсь ответить											2,0	
Другое											0	
Какие, по Вашему мнению, направления молодёжной политики, должны быть приоритетными?												
Организация свободного времени молодежи											48,7	
Организация занятости и трудоустройства молодёжи											35,7	
Повышение правовой грамотности и электоральной активности молодёжи											14,7	
Поддержка молодёжных общественных советов, общественных организаций и объединений											22,7	
Воспитание гражданственности, привлечение к общественной деятельности											26,5	
Профилактика экстремизма в молодёжной среде											15,0	
Развитие системы студенческого, молодёжного самоуправления на муниципальном уровне											16,9	
Профилактика асоциальных проявлений в молодёжной среде											20,0	
Пропаганда здорового образа жизни, физической культуры											36,9	
Патриотическое воспитание											29,0	
Популяризация семейных ценностей в молодёжной среде											21,4	
Затрудняюсь ответить											3,3	
Другое											0,8	
Ваш пол												
Мужской											35,0	
Женский											65,0	
Ваш возраст												
14-17 (лет)											8,1	
18-24 (лет)											12,3	
25-34 (лет)											20,4	
35-44 (лет)											35,3	
45-54 (лет)											17,3	
55 и старше											6,7	
Образование												
Неполное общее среднее											11,0	

Полное общее среднее	6,7
Среднее специальное	19,4
Незаконченное высшее	11,1
Высшее	51,9
В какой сфере Вы работаете?	
Строительство	5,7
Транспорт	7,3
Связь, коммунальное хозяйство	3,7
Государственное, муниципальное управление	5,6
Культура, наука, образование, здравоохранение	19,6
Сфера услуг, торговля	11,0
СМИ	1,8
Военнослужащие, правоохранительные органы	1,1
Нефтедобыча, переработка, геология	8,4
Энергетика	2,6
Газодобыча, транспортировка газа	3,3
Сельское, лесное хозяйство	0,6
Временно без работы, безработный	2,2
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	4,0
Студент, учащийся	16,5
Пенсионер	4,1
Другое	2,3
Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	20,8
Живем хорошо, без особых материальных проблем	35,7
Живем средне	35,8
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	4,2
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	0,4
Затрудняюсь ответить	3,2

Библиотечное обслуживание населения

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
3. На Ваш взгляд, какую социальную функцию выполняют библиотеки в первую очередь? <i>(другое)</i>		
24	Навигатор в мире литературы	1
5. Какими услугами городских библиотек Вы пользуетесь? <i>(другое)</i>		
23	Посещение занятий для детей дошкольного возраста «Растишка»	1
8. Из каких источников Вы узнали об услугах, предоставляемых городскими библиотеками? <i>(другое)</i>		
6	Рядом с домом	1
10	Рассказывают работники библиотеки	1
12	Центральной детской библиотеки	1
10. Как Вы считаете, что может способствовать улучшению библиотечного обслуживания в городе?		
6	Наличие ремонта, книжные полки	1
18	Увеличение количества библиотек в новых районах (например, мкрн 20А), расширение площадей, занимаемых библиотеками для комфортной работы персонала	1
23	Привлечение спонсоров для улучшения состояния помещений библиотек и прилегающих к ним территорий	1
24	Больше библиотек в шаговой доступности от дома	1
27	Должен быть буфет	1
27	Наличие отдела по предоставлению услуг: копирование, сканирование, ламинирование	1
29,31	Пополнение фонда новыми научно-популярными книгами	2
30	Использование современных технологий и стандартов	1
37	Расширение площади библиотеки	1

Предоставление услуг муниципальных музеев

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
2. Музеи для Вас – это... <i>(другое)</i>		
18	Место, где отдыхаешь душой	1
45	Место, где можно подумать	1
47	Место для рассуждений	1
4. Насколько Вы осведомлены о деятельности музеев города? <i>(другое)</i>		
64	Живу в другом городе	1
65	Сама публикую анонсы	1

5. Из каких источников Вы узнали о предоставляемых музеями услугах? (другое)		
18	Вывеска на музее	1
22	Позвонила в музей, все рассказали	1
67	При посещении	1
9. Ваши предложения по вопросам работы музеев города		
18	Больше мастер-классов, на которые можно прийти с детьми	1
41	Публичный показ в детских садах. Сотрудничество со школами	1
47	Хотелось бы, чтобы увеличилось количество выставочных работ, разнообразия выставок, а так же более частые их проведения	1
61	Неудобный график работы	1
65	Больше мероприятий для молодежи	1
68	Хотелось бы, чтобы была возможность посещения в вечернее время (хотя бы какие-то дни недели)	1
70	Расширить количество экспонатов, образцов	1
13. В какой сфере Вы работаете? (другое)		
67	ОМС	1
74	Экономика	1

Организация культурного досуга на базе учреждений и организаций культуры

МАУ «Городской культурный центр»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
37	Больше вечерних мероприятий	1
6	Не отменять занятия в ансамблях	1

МАУ «Сургутская филармония»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
6. Укажите, пожалуйста, какую сумму Вы затратили на посещение культурно-досуговых учреждений в течение последних шести месяцев? (Другое)		
14	Свыше 10 000	1
7. Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
37	Проведение городских мероприятий, открытых интерактивных музеев, встречи с успешными людьми жителями города	1

34	Бесплатные билеты для малоимущих семей	1
32	Возможность реализации мероприятий сургутских субкультур (клубов)	1
27	Проведение мероприятий для детей 3-5 лет	1
21	Организация гастролей зарубежных групп	1
15	Фестиваль камерной музыки, бардовские встречи	1
11	Концерты симфонического оркестра на улице летом	1
10. В какой сфере Вы работаете (Другое)		
13	Информационные технологии	1

МБУ историко-культурный центр «Старый Сургут»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
27	Ретро-площадка в ИКЦ	1
26	Больше денег выделять на культуру, а не урезать	1
24	Цены на концерты удешевить, очень дорого	1
22	Танцевальные вечера	1
5	Открыть сувенирную лавку и добавить автоматов с продажей кофе	1
4	Для инвалидов 1-го дня бесплатного посещения мало	1
3	Побольше рекламы о мероприятиях в ИКЦ	1

МАУ «Театр актера и куклы «Петрушка»»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
34	Хотелось, чтобы скорее сделали ремонт в «Авроре» и можно было бы ходить в театр в центре города	1
32,24	Как можно скорее начать показ спектаклей в здании театра	2

МАУ «Городская дирекция культурных программ»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
2. На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь?		
25	Организация культурного досуга жителей города	1
7. Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		

учреждений культуры		
30	Личное оповещение на электронную почту, чтобы быть в курсе мероприятий	1

МАУ «Городской парк культуры и отдыха»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
2. На Ваш взгляд, какие социальные функции выполняют учреждения культуры, досуга и профессионального искусства, в первую очередь? (Другое)		
11	Хорошая возможность прогуляться с детьми и внуками	1
7. Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
34,5,1	Не все аттракционы в работе	3
33	Мало развлекательных программ для детей	1
32,29	Разнообразить культурную программу для малышей	2
31	Побольше хитовых треков и танцы для молодого поколения	1
30	Больше патриотической музыки	1
28,25,8	Побольше аттракционов	3
27,29,14	Побольше культурных программ для подростков	3
26,24	Побольше современных мероприятий	2
25	Добавить современные аттракционы (например, аэрохоккей, боулинг)	1
25,24	Больше рекламы	2
19	Побольше развлекательных программ, приуроченных не только к определенным датам (общеизвестным, общероссийским)	1
13,12	Работа «Ретро площадки» до 21.00	2
9	Очень маленький стереозал, приходится долго ждать	1

МАУ «Многофункциональный культурно-досуговый центр»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации культурного досуга на базе организаций и учреждений культуры		
2	Больше мероприятий по вечерам	1
7	Больше заинтересовывать детей подросткового возраста	1
8	Открыть бар, арт-кафе	1
19	Меньше «концептуального» и «современного искусства»	1
25	Больше привлекать детей и подростков	1
29	Больше информации	1
32,35	В галерее «Стерх» неудобное время работы	2

36	Больше выставок художников и фотографов города	1
38	Больше интересных мастер классов для взрослых и детей	1
11. В какой сфере Вы работаете? (Другое)		
1	Фрилансер	1

Дополнительное образование детей в детских школах искусств

МБУ ДО «Детская художественная школа №1 им. Л.А. Горды»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
6. Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в «Детской художественной школе №1 им. Л.А. Горды»		
3	Расширение площадей для обучающихся	1

МАУ ДО «Детская хореографическая школа №1»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
6. Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в «Детской хореографической школе №1»		
30	Быстрее построить хореографическую школу в городе	1
10. В какой сфере Вы работаете?		
5	Банк	1

МБУ ДО «Детская школа искусств №1»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
6. Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в «Детской школе искусств №3»		
38	Негде парковать автомобиль	1
28	Разрешить въезд на территорию школы	1
25	Установить кулеры а каждом этаже	1
16	Мой ребенок участвует только в классных концертах. Почему школе не организует более крупные концерты и конкурсы?	1
17	Сделать пропуска для детей и родителей, чтобы каждый раз не записываться	1
14	Нет предмета по выбору, а хотелось бы	1
6	Открыть буфет	1

МБУ ДО «Детская школа искусств №2»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие
----------	----------------------------	---------------------------

		ответы)
7. Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в «Детской школе искусств №2»		
44	Составить единое расписание звонков	1
44	Организовывать конкурсы среди учащихся	1
41	Хотим такую программу как «Виолончель»	1
38	Больше выездных мероприятий, конкурсов	1
37	Хотелось бы обучать ребенка в музыкальной школе не до 7 лет, а до 9 лет	1
34,33	Индивидуальный подход к составлению расписания занятий	2
26	Хотелось, чтобы фольклорное пение сопровождалось хореографией. Побольше танцевальных выступлений	1
23	Больше реквизитов и костюмов	1
4	Более качественная организация детей во время фестивалей и конкурсов	1
10. В какой сфере Вы работаете?		
39	Военкомат по г. Сургуту и Сургутскому району	1
38	Финансы, банк	1
30	Мастер ногтевого сервиса	1
16	Фабрика	1

МБУ ДО «Детская школа искусств №3»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
6. Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в «Детской школе искусств №3»		
8	Было бы хорошо ввести электронный дневник ученика с отметками и посещением	1
16	Организовать пункт общественного питания	1
17	Возможность выбирать дополнительный предмет по желанию ребенка. Например, вокал или ансамбль	1
19	Более информативный интернет сайт	1

МБУ ДО «Детская школа искусств им. Г. Кукуевицкого»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
6. Ваши рекомендации и предложения по организации дополнительного образования детей в «Детской школе искусств им. Г. Кукуевицкого»		
38,18	Дополнительные уроки вокала	2
15,3	Закупить больше аккордеонов и баянов	2
13	Уменьшить оплату по платным услугам	1

6	Оснащение материальной базой школы. Реквизитами, оборудованием	1
5	Оснащение библиотечного фонда, приобретение новых, интересных сборников	1
10. В какой сфере Вы работаете?		
24	Адвокат	1

Организация занятий физической культурой и массовым спортом

МАУ «Ледовый дворец спорта»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом		
21	Ускорить открытие 50м бассейна	1
6	Увеличить количество занятий на льду	1
5	Больше информировать в СМИ	1

МБУ ДО специализированная детско-юношеская школа олимпийского резерва

«Югория» им. А.А. Пилюяна

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом		
66	Везде должны быть залы	1
64	В каждый дом – тренажерную площадку	1
53	Больше площадок для молодежи	1
52	Строить больше скалодромов	1
51	Строительство бани и бассейна	1
44	Построить больше бассейнов	1
43	Чтобы экипировка была бесплатной	1
42	Трудно добираться, если нет машины	1
22,18,3	Оплата всех поездок на соревнования за счет города (бесплатно)	3
21	Больше залов и тренеров для детей и взрослых	1
11	Неудобное время посещения с 9:00 до 15:00, возможность продления	1
11. В какой сфере Вы работаете? (Другое)		
67	Финансовая деятельность	1
46	Недвижимость	1

МБУ «Центр физической подготовки «Надежда»»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений
----------	----------------------------	-------------------

		(схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом		
67	Предоставление собственной базы для занятий фехтованием	1
38,16,18	Увеличение количества спортивных объектов	3
36	Вносить больше спортивно-массовых мероприятий в праздничные дни	1
29	Увеличить количество мероприятий муниципального уровня	1
11. В какой сфере Вы работаете? (Другое)		
62,42	Спорт	2
3	Аттестационный центр	1

МАУ ДО специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Олимп»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом		
62,12	Обеспечение спортивным инвентарем	2
62,12	Возможность выезда на сборы за счет городского бюджета	2
60	Информировать, рекламировать в школах, детских садах и организациях	1
59	Создать единый сайт, где будут отражены все секции с графиками их работы и проводимых соревнованиях	1
58,12	Больше выделять средств для развития	2
57	Активное участие в городских мероприятиях	1
55	Хотелось бы, чтобы был быстрее достроен и сдан 50м бассейн	1
53	Необходимость соревнований между школами и секциями	1
46,31,12	Считаю, что для нашего города необходимы дополнительные площади для занятия физической культурой и спортом, соответствующие современным требованиям т нормам безопасности	3
11. В какой сфере Вы работаете? (Другое)		
50	Физическая культура	1
35	Кулинария	1

МБУ ДО специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по зимним видам спорта «Кедр»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во
----------	----------------------------	--------

		повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом		
59	Проведение соревнований для юниоров	1
56	Организация сборов	1
48	Улучшить спонсирование соревнований	1
41,8	Увеличить количество бассейнов в городе	2
40,28,20,12	Необходимо больше спортивных сооружений в городе	4
29,64	Увеличить количество спортивного инвентаря	2
25,23	Организовывать выездные соревнования	2
65	Больше спортивно-массовых мероприятий для детей младшего возраста	1
63	Наличие крытых помещений для проведения занятий в непогоду (залов, бассейнов)	1

МБУ ДО специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва «Ермак»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом		
57	Помощь в поездках на соревнования	1
36	Спорт должен быть более доступным для детей и родителей	1
31	Больше рекламы	1
27	Повышение уровня популяризации	1
23	Квалифицированный тренерский состав. Отмена коммерческих занятий	1
11. В какой сфере Вы работаете? (Другое)		
37	Дворник в ЖЭУ-3	1
27	Священник	1

МБУ ДО специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва №1

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом		
32	Организация занятий по физической культуре и спорту при дворах или площадках	1
2,13	Увеличить количество спортивных объектов	2

11. В какой сфере Вы работаете? (Другое)		
66	Спорт	1

МБУ ДО детско-юношеская спортивная школа «Виктория»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом		
46	Увеличить вакантные места в учреждениях спортивной направленности	1
35,45	Построить больше спортивных объектов	2

МБУ ДО специализированная детско-юношеская школа олимпийского резерва «Аверс»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
7. Ваши предложения по организации спортивной подготовки и занятий физической культурой и массовым спортом		
53,67	Мало доступной информации. Больше рекламы	2

Организация мероприятий по работе с детьми и молодежью

МБУ по работе с подростками и молодежью по месту жительства «Вариант»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
5. Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными? (Другое)		
191	Выступления, фестивали	1
125	Патриотическое воспитание	1
6. Ваши предложения по организации мероприятий по работе с детьми и молодежью		
77	Хотелось бы побольше посещений музеев и выставок	1
71	Предлагаю открыть шахматную секцию	1
66,42,21,181	Проведение конкурсов, фестивалей, викторин по различным направлениям творчества	4
61	Хотелось, чтобы вернули работу с детьми дошкольного возраста	1
60	Все здорово! Все мероприятия посещаем с удовольствием	1
57	Всему коллективу «Романтик», спасибо, удачи, процветания	1
52	Организация призового фонда	1
43,3,182,120	Больше пеших прогулок, мероприятий	4
40	Можно использовать популярные интересы молодежи для	1

	привлечения людей	
33	Привлечение материальных средств для улучшения игровой зоны	1
32	Больше спортивных тренажеров	1
29,3,125	Больше спортивных мероприятий	3
18	Размещение информации о мероприятиях на социальных сайтах	1
16	Проведение массовых мероприятий в территориальной доступности	1
14	Организация мероприятий волонтерского характера	1
191	Больше устраивать фестивалей, городских мероприятий	1
187	Работа кружков по ДПТ	1
183	Выезд на природу с детьми	1
174	Тактические игры «Зарница»	1
173,121	Мероприятия, направленные на пропаганду здорового образа жизни	2
138,137	Хорошее материальное обеспечение клубов	2
117	Необходима организация дворовых клубов, центров	1
115	Увеличение количества мероприятий, где участвует вся семья	1
10. В какой сфере Вы работаете (Другое)		
73	Банк	1
44	Машинист моющей машины	1
39	Социальная сфера	1
30	Музыкальная школа искусств № 1	1
129	Реклама	1

МБУ по работе с детьми и молодежью «Наше время»

№ анкеты	Вопрос / содержание ответа	Кол-во повторений (схожие ответы)
5. Какие, по Вашему мнению, направления молодежной политики, должны быть приоритетными? (Другое)		
191	Выступления, фестивали	1
125	Патриотическое воспитание	1
6. Ваши предложения по организации мероприятий по работе с детьми и молодежью		
184	Возможность само реализовать свои способности	1
181	Творческие конкурсы	1
177	Организовать встречи с известными людьми города	1
111	Обучающие мероприятия (такие как финансовая грамотность)	1
110	Проведение оздоровительных мероприятий за городом	1
109	Тренинги	1
108	Выездные экскурсии	1

107	Мастер-классы	1
104	Организация кружков (секций по интересам)	1
102	Помощь в профориентации молодежи	1
101	Встречи с молодежью из других городов. Обмен опытом	1
10. В какой сфере Вы работаете (Другое)		
126	Музейный смотритель	1
124	Повар	1
122	Гардеробщик	1