МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ -
СТЫЧНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ.

Итоги изучения мнения населения оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры МБУ – Стычновский СДК за 2013 год

В соответствии с постановлением Администрации Стычновского сельского поселения Константиновского района от 02.08.2012 г. № 51. «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2013 год.

Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры МБУ – Стычновский СДК предоставляющим муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

За 2013 год учреждения культуры посетило 16 279 человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 1 356 человек. Функционировало 29 культурно-досуговых формирований. Нами была опрошена ¼ часть посетителей. В анкетировании приняло участие 120 человек.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры;
- удовлетворение оказанием услуг;
- качество организации культурно - досуговых мероприятий**;**
- характеристика качества организации досуговых мероприятий;
- качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества**;**
- какие параметры, характеризуют хорошее качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества;
- отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения;
- удовлетворенность информации о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины;

Информация об оценке населением Администрации Стычновского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам

Вопрос	Число респондентов	% %
	120	
1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
1 - (очень плохо)		
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	0	0
4 - (хорошо)	6	5 %
5 - (очень хорошо)	76	63 %
	38	32 %
2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)		
1.Неудобный режим работы учреждения	0	0
2. Грубость, невнимательность сотрудников	0	0
3.Низкий профессионализм работников	0	0
4.Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа	0	0
5. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения	0	0
6.Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное)	0	0
7.Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения	0	0
8. Другая причина	0	0
3. Оцените качество организации культурно-досуговых мероприятий по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	1	1%
4 - (хорошо)	72	60%
5 - (очень хорошо)	47	39%
4. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации досуговых мероприятий? (выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)		
1 - Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги	18	15 %
2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	17	14 %
3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	31	26 %
4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно- досуговых мероприятий	0	0 %
5 - Высокий уровень профессионализма работников	35	29 %

учреждения 6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)	19	16 %
5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок): 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо)	 0 0 0 95 25	 0 0 0 79 % 21 %
6. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества? (выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных) 1. Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги 2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги 3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий 4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.) 5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе 6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга 7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения 8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества	51 53 0 15 59 12 51 18	43 % 44 % 0 % 13 % 49 % 10 % 43 % 15 %
7.Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок) -Да -Нет -Частично -Информация не размещена	 120 0 0 0	 100 % 0 0 0
8.Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные		

причины	-	-
9. Ваш пол **- мужской** **- женский**	 41 79	 34 % 66 %
10. Ваш возраст **-18-29 лет** **- 30-49 лет** **- 50-59 лет** **- старше 60 лет**	 36 48 21 15	 30 % 40 % 17 % 13 %
11. Ваше образование **- неполное среднее** **- среднее (школа, ПТУ)** **- среднее-специальное (техникум)** **- незаконченное высшее** **- высшее**	 9 39 51 1 20	 8 % 32 % 42 % 1 % 17 %

Таким образом, качество оказываемых учреждением культуры муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУ - Стычновский СДК, что выражено в удобстве режима работы, в обеспечении комфортности, и в качестве обслуживания в целом. В то же время, выразили пожелания о совершенствовании работы, в частности, наибольшее количество повторяющихся предложений, связано с созданием условий для творческого труда и разнообразного интересного досуга хорошим оснащением техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества.

Информированность населения о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг недостаточная, большая часть опрошенных граждан либо не владеют информацией вообще, либо мало информированы. Наиболее доступным и популярным источником информации является наружная реклама.

Важно учесть, что данный опрос проводился впервые, целью исследования определялось получение общей картины уровнем удовлетворенности населения учреждением культуры.

Директор МБУ – Стычновский СДК Л.П.Дорофеева