Муниципальное бюджетное учреждение –
Стычновский сельский дом культуры

Итоги изучения мнения населения
оказания муниципальных услуг, предоставляемых
МБУ – Стычновский СДК за 2020 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 2020 год.

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

Объектом исследования являются посетители (пользователи услугами) учреждений культуры.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

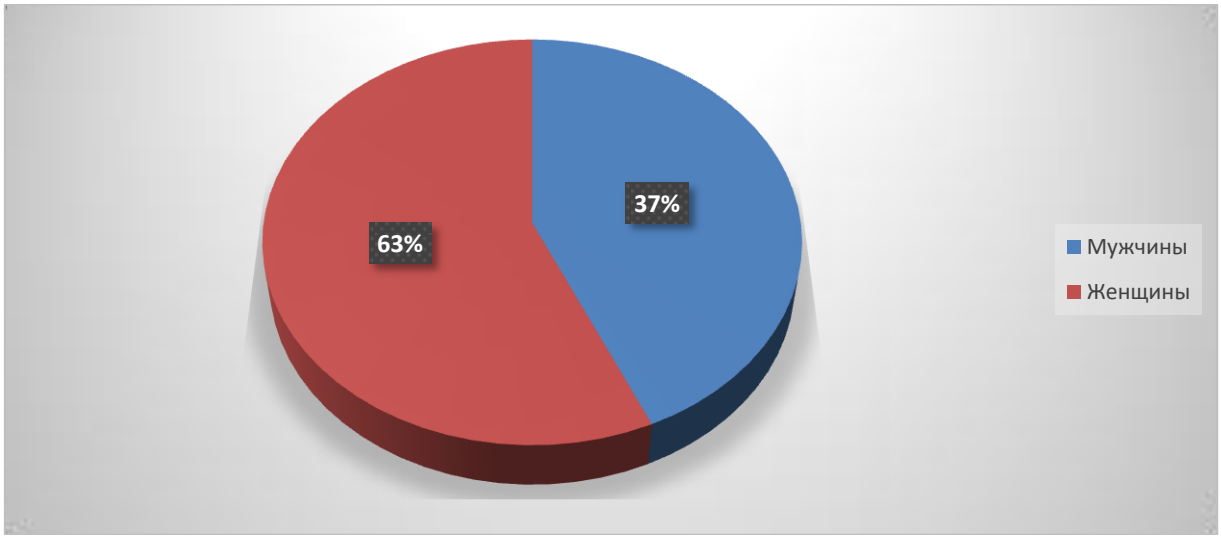
- качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры;
- удовлетворение оказанием услуг;
- качество организации культурно - досуговых мероприятий**;**
- характеристика качества организации мероприятий;
- качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного 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 анкете.

Всего в опросе приняли участие 120 жителей Стычновского сельского поселения.

Демографические характеристики опрошенных были отражены в анкетировании показателями пола, возраста и социального положения.

В опросе приняло участие 44 мужчин, что составляет 37 % от числа опрошенных и 76 женщины или 63% от общей выборки.



Показатели оценки работы учреждений культуры МБУ – Стычновский СДК

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)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	52	43 %
4 - (хорошо)	49	41 %
5 - (очень хорошо)	19	16 %
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)	49	41 %
4 - (хорошо)	59	49 %
5 - (очень хорошо)	12	10 %

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	21	18 %
2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	32	27 %
3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	53	44 %
4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно - досуговых мероприятий	0	0 %
5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	26	22 %
6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео - техника, спецэффекты, звук и др.)	15	13 %
5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	55	46 %
4 - (хорошо)	46	38 %
5 - (очень хорошо)	19	16 %
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	39	33 %
2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	52	43 %
3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий	0	0 %
4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)	29	24 %
5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе	56	47 %
6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга	37	31 %
7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения	43	34 %
8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества	9	8 %
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	93 0 27 0	78 % 0 22 % 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**	 44 76	 37 % 63 %
10. Ваш возраст **-18-29 лет** **- 30-49 лет** **- 50-59 лет** **- старше 60 лет**	 34 26 37 23	 28 % 22 % 31 % 19 %
11. Ваше образование **- неполное среднее** **- среднее (школа, ПТУ)** **- среднее-специальное (техникум)** **- незаконченное высшее** **- высшее**	 0 43 39 16 22	 0 36 % 33 % 13% 18 %

Таким образом, качество обслуживания в учреждениях культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать удовлетворительным.

Итоги проведенного анкетирования по изучению качеством предоставляемых услуг показали, что факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры хорошим оснащением техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества, что негативно сказывается на качестве услуг;
- низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

В следующем году планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

Директор МБУ - Стычновский СДК Л.П.Дорофеева