

**Итоги изучения мнения населения
оказания муниципальных услуг, предоставляемых
муниципальными бюджетными учреждениями культуры
за 2015 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 2015 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 2015 год учреждения культуры посетило 17 183 человека, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 1 432 человека. Функционировало 28 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 информацией 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.

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)	11	9 %
4 - (хорошо)	79	66 %
5 - (очень хорошо)	30	25 %
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	0	0

<p>пояснения причины отказа</p> <p>5. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения</p> <p>6. Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное)</p> <p>7. Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения</p> <p>8. Другая причина</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>
<p>3. Оцените качество организации культурно - досуговых мероприятий по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</p> <p>1 - (очень плохо)</p> <p>2 - (плохо)</p> <p>3 - (удовлетворительно)</p> <p>4 - (хорошо)</p> <p>5 - (очень хорошо)</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>8</p> <p>73</p> <p>39</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>7 %</p> <p>61 %</p> <p>32 %</p>
<p>4. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации досуговых мероприятий? (выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)</p> <p>1 - Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги</p> <p>2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги</p> <p>3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время</p> <p>4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно - досуговых мероприятий</p> <p>5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения</p> <p>6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео - техника, спецэффекты, звук и др.)</p>	<p>12</p> <p>19</p> <p>34</p> <p>0</p> <p>35</p> <p>20</p>	<p>10 %</p> <p>16 %</p> <p>28 %</p> <p>0 %</p> <p>29 %</p> <p>17 %</p>
<p>5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</p> <p>1 - (очень плохо)</p> <p>2 - (плохо)</p> <p>3 - (удовлетворительно)</p> <p>4 - (хорошо)</p> <p>5 - (очень хорошо)</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>8</p> <p>71</p> <p>41</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>7 %</p> <p>59 %</p> <p>34 %</p>
<p>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)</p> <p>1. Соответствие индивидуальным запросам / потребностям потребителей услуги</p> <p>2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги</p> <p>3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий</p> <p>4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей</p>	<p>51</p> <p>53</p> <p>0</p>	<p>43 %</p> <p>44 %</p> <p>0 %</p>

услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)	15	13 %
5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе	59	49 %
6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга	12	10 %
7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения	51	43 %
8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества	18	15 %
7. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)		
- Да	120	100 %
- Нет	0	0
- Частично	0	0
- Информация не размещена	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	36	30 %
- женский	84	70 %
10. Ваш возраст		
- 18-29 лет	27	23 %
- 30-49 лет	42	35 %
- 50-59 лет	35	29 %
- старше 60 лет	16	13 %
11. Ваше образование		
- неполное среднее	4	3 %
- среднее (школа, ПТУ)	59	49 %
- среднее-специальное (техникум)	29	24 %
- незаконченное высшее	3	3 %
- высшее	25	21 %

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.

Наиболее доступным и популярным источником информации является наружная реклама.