

**Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной
услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным
учреждением Нижнежуравский сельский дом культуры
в 2016 году**

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

За 2016 год учреждения культуры **посетило** 15006 человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 1 250 человек.

Функционировало - 17 культурно-досуговых формирований. Нами была опрошена 1/8 часть посетителей.

В анкетировании **приняло участие** - 112 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 Авиловского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

Вопрос	Число респондентов	% %
	112	100
1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок): 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо)	0 0 7 71 34	0 0 6,3 % 63,3 % 30,4 %
2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины) 1. Неудобный режим работы учреждения 2. Грубость, невнимательность сотрудников 3. Низкий профессионализм работников 4. Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа 5. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения 6. Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное) 7. Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения 8. Другая причина	0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0
3. Оцените качество организации культурно-досуговых мероприятий по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок) 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо)	0 0 7 49 56	0 0 6 % 44% 50%
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 2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги 3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время 4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно - досуговых мероприятий 5 - Высокий уровень профессионализма	46 87 106 42 34	14 % 26 % 31 % 13 % 10 %

<p>работников учреждения</p> <p>6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)</p>	21	6 %
<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>6</p> <p>58</p> <p>48</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>5 %</p> <p>52 %</p> <p>43 %</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 услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)</p> <p>5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе</p> <p>6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга</p> <p>7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения</p> <p>8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества</p>	<p>37</p> <p>92</p> <p>22</p> <p>39</p> <p>98</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>5</p>	<p>11 %</p> <p>27 %</p> <p>7 %</p> <p>12 %</p> <p>29 %</p> <p>6 %</p> <p>7 %</p> <p>1%</p>
<p>7. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</p> <p>-Да</p> <p>-Нет</p> <p>-Частично</p> <p>-Информация не размещена</p>	112	100 %

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	31	28 %
- женский	81	72 %
10. Ваш возраст		
- 18-29 лет	32	29 %
- 30-49 лет	51	46 %
- 50-59 лет	24	21 %
- старше 60 лет	5	4 %
11. Ваше образование		
- неполное среднее	18	16 %
- среднее (школа, ПТУ)	49	44 %
- среднее-специальное (техникум)	33	29 %
- незаконченное высшее	0	0 %
- высшее	12	11 %

В целом, респондентами отмечена хорошая оценка организации работы МБУ Нижнежуравский 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.

Целью исследования определялось получение общей картины уровнем удовлетворенности населения услугами предоставляемые муниципальным бюджетным учреждением МБУ Нижнежуравский СДК в 2016 году.

Вывод: подведя итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБУ Нижнежуравским СДК в 2016 году, считаю работу МБУ Нижнежуравским СДК можно признать хорошей.

Директор МБУ Нижнежуравский СДК

И.А. Першикова