

Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной
услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным
учреждением Нижнежуравский сельский дом культуры
в 2018 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 2018 год учреждения культуры **посетило** 16265 человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 1 355 человек.

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

В анкетировании **приняло участие** - 105 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 | % % |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| | 105 | 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 4 46 55 | 0 0 3,8 % 43,8 % 52,4 % |
| 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 40 58 | 0 0 6,7 % 38,1 % 55,2 % |
| 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 | 27 76 92 61 | 8,6 % 24,1 % 29,2 % 19,4 % |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|
| 5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения | 42 | 13,3 % |
| 6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.) | 17 | 5,4 % |
| 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) | 8 | 7,6 % |
| 4 - (хорошо) | 44 | 42 % |
| 5 - (очень хорошо) | 53 | 50,4 % |
| 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 | 25 | 7,9 % |
| 2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги | 73 | 23,2 % |
| 3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий | 21 | 6,7 % |
| 4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.) | 38 | 12,1 % |
| 5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе | 93 | 29,5 % |
| 6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга | 34 | 10,8 % |
| 7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения | 26 | 8,2 % |
| 8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества | 5 | 1,6% |
| 7. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок) | | |
| -Да | 105 | 100 % |
| -Нет | | |
| -Частично | | |
| -Информация не размещена | | |
| | | |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|
| 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 | 43 | 38,3 % |
| - женский | 62 | 61,7 % |
| 10. Ваш возраст | | |
| -18-29 лет | 35 | 31,7 % |
| - 30-49 лет | 37 | 44 % |
| - 50-59 лет | 21 | 18 % |
| - старше 60 лет | 12 | 6,3 % |
| 11. Ваше образование | | |
| - неполное среднее | 22 | 20,5 % |
| - среднее (школа, ПТУ) | 30 | 36,5 % |
| - среднее-специальное (техникум) | 35 | 33 % |
| - незаконченное высшее | 2 | 0 % |
| - высшее | 16 | 10% |

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 2018 году.

Вывод: подведя итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБУ Нижнежуравским СДК в 2018 году, работу МБУ Нижнежуравским СДК можно признать хорошей.

Директор МБУ Нижнежуравский СДК

И.А. Першикова