

**Итоги**  
**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной**  
**услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным**  
**учреждением Нижнежуравский сельский дом культуры**  
**в 2019 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 2019 год учреждения культуры **посетило** 16906 человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 1 408 человек.

**Функционировало** - 17 культурно-досуговых формирований.

Нами была опрошена 1/8 часть посетителей.

В анкетировании **приняло участие** - 101 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	% %
	101	100
<b>1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b> 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо)	0 0 5 45 51	0 0 5 % 46 % 50 %
<b>2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)</b> 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
<b>3. Оцените качество организации культурно-досуговых мероприятий по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</b> 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо)	0 0 3 46 52	0 0 3 % 46 % 52 %
<b>4. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации досуговых мероприятий? (выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)</b> 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	31 63 84 58	10 % 21 % 28 % 19 %

5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	45	15 %
6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)	22	7 %
<b>5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	3	3 %
4 - (хорошо)	46	45,5 %
5 - (очень хорошо)	52	51,5 %
<b>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)</b>		
1. Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги	28	10 %
2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	63	21 %
3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий	22	7 %
4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)	34	11 %
5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе	83	27 %
6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга	29	9,5 %
7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения	33	11 %
8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества	11	3,5%
<b>7. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</b>		
-Да	101	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	47	46,5 %
- женский	54	53,5 %
10. Ваш возраст		
-18-29 лет	34	33,6 %
- 30-49 лет	35	34,6 %
- 50-59 лет	21	20,8 %
- старше 60 лет	11	11 %
11. Ваше образование		
- неполное среднее	21	21 %
- среднее (школа, ПТУ)	27	27 %
- среднее-специальное (техникум)	33	33 %
- незаконченное высшее	4	4 %
- высшее	15	15 %

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 самодетельного и художественного творчества.

**Целью** исследования определялось получение общей картины уровнем удовлетворенности населения услугами предоставляемые муниципальным бюджетным учреждением МБУ Нижнежуравский СДК в 2019 году.

**Вывод:** подведя итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБУ Нижнежуравским СДК в 2019 году, работу МБУ Нижнежуравским СДК можно признать хорошей.

Директор МБУ Нижнежуравский СДК

И.А. Першикова