**Итоги**

**изучения мнения населения о качестве оказании муниципальной услуги, предоставляемой МБУК «Костино-Быстрянский СДК» в 2015 году**

 В соответствии с постановлением Администрации Костино-Быстрянского сельского поселения Морозовского района № 63 01.08.2012 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» и приказа МБУК «Костино-Быстрянский СДК» № 8 от 08.12.2015 г «О назначении ответственных лиц за проведение опроса населения» за 2015г.

Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры МБУК «Костино-Быстрянский СДК» предоставляющими муниципальную услугунепосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

 За 2015год учреждения культуры посетило 60786 человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 5065 человек. Функционировало 29 культурно-досуговых формирований. Нами была опрошена 1/11 часть посетителей. В анкетировании приняло участие 220 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 Костино-Быстрянского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос**  |  Число респондентов  |  %  |
|  **220**  | 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 0 40 180  | 0 0 0 18 82  |
| **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 0 + (36) + (184)  | 0 0 0 16 84  |
| **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
 |  +15      +31    | 6,8       14,1    |
| 1. - Высокий уровень профессионализма работников учреждения
2. - Хорошее техническое обеспечение

проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)  |  +174    | 79,1     |
| **5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):**  |      |      |
| 1. - (очень плохо)
2. - (плохо)
3. - (удовлетворительно)
4. - (хорошо)
5. - (очень хорошо)
 | 0 0 + (3)  + (80) + (137)  | 0 0 1,4 36,4 62,2  |
| **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
2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги
3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий 4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги

(одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)  5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе 6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга 1. Высокий уровень профессионализма работников учреждения
2. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества
 | +15  +16    +24    +35    +120    +10  | 6,8  7,3    11    15,9   54,5    4,5  |
| **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  | +220     | 100  |
| **8.Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на**  |    |    |
| **интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения,**  |    |    |
| **назовите возможные причины**  | 0  | 0  |
| **9. Ваш пол**  |   |   |
| * **мужской**
* **женский**
 | 177 43  | 80,5 19,5  |
| **10. Ваш возраст**  |   |   |
| **-18-29 лет** * **30-49 лет**
* **50-59 лет**
* **старше 60 лет**
 | 65 120 20 15  | 29,5 54,5 9,1 6,9  |
| **11. Ваше образование**  |   |   |
| * **неполное среднее**
* **среднее (школа, ПТУ)**
* **среднее-специальное (техникум)**
* **незаконченное высшее**
* **высшее**
 | 31 66 89 10 24  | 14 30 40 5 11  |

 **Таким образом, качество оказываемых учреждением культуры муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.**

 В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК «Костино-Быстрянский 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.

 Информированность населения о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг достаточная, большая часть опрошенных граждан владеют информацией, и не плохо информированы. Наиболее доступным и популярным источником информации является наружная реклама, «Интернет», данный опрос проводился уже второй год, с целью исследования определялось получение общей картины уровнем удовлетворенности населения учреждением культуры.

Директор МБУК«Костино-Быстрянский СДК» Н.В.Тырина