**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