

Муниципальное бюджетное учреждение «Николаевский сельский дом культуры»

Итоги изучения мнения населения
оказания муниципальных услуг, предоставляемых
МБУ – Николаевский СДК за 2019 год.

В соответствии с Постановлением Администрации Николаевского сельского поселения Константиновского района от 02.08.2012 г. № 51. «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2019 год.

Изучение мнения населения осуществлялось учреждениями МБУ – Николаевский СДК предоставляющим муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале. Объектом исследования являются посетители (пользователи услугами) учреждений культуры.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры;
- удовлетворение оказанием услуг;
- качество организации культурно - досуговых мероприятий;
- характеристика качества организации 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 качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкете.

Всего в опросе приняли участие 200 жителей Николаевского сельского поселения.

Демографические характеристики опрошенных были отражены в анкетировании показателями пола, возраста и социального положения.

В опросе приняло участие 64 мужчин, что составляет 32 % от числа опрошенных и 136 женщины или 68% от общей выборки.

Показатели оценки работы учреждений культуры

МБУ – Николаевский Число респондентов % %

СДК Вопрос

200

1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):

1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	18	9 %
4 - (хорошо)	152	76 %
5 - (очень хорошо)	30	15 %

2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)

1. Неудобный режим работы учреждения	0	0
2. Грубость, невнимательность сотрудников	0	0
3. Низкий профессионализм работников	0	0
4. Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа	0	0
5. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения	0	0
6. Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное)	0	0
7. Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения	0	0
8. Другая причина	0	0

3. Оцените качество организации культурно - досуговых мероприятий по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)

1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	22	11 %

4 - (хорошо)	162	81 %
5 - (очень хорошо)	16	8 %

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	9	4,5 %
2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	27	13,5 %
3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	101	50,5 %
4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно - досуговых мероприятий	0	0 %
5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	58	29 %
6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио-видео - техника, спецэффекты, звук и др.)	5	2,5 %

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)	22	11 %
4 - (хорошо)	141	70,5 %
5 - (очень хорошо)	37	18,5

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	35	17,5 %
2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	29	14,5 %
3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий	0	0 %
4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)	11	5,5 %
5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе	102	51 %
6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга	10	5 %
7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения	13	6,5%
8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества	0	0 %

7. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения?

(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)

-Да	183	91,5 %
-Нет	0	0

-Частично	17	8,5 %
-Информация не размещена	0	0
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	64	32 %
- женский	136	68 %
10. Ваш возраст		
-18-29 лет	24	12 %
- 30-49 лет	88	44 %
- 50-59 лет	63	31,5 %
- старше 60 лет	25	12,5%
11. Ваше образование		
- неполное среднее	10	5 %
- среднее (школа, ПТУ)	9	4,5 %
- среднее-специальное (техникум)	160	80 %
- незаконченное высшее	0	0
- высшее	21	10,5 %

Таким образом, качество обслуживания в учреждениях культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать хорошим.

Итоги проведенного анкетирования по изучению качеством предоставляемых услуг показали, что факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры хорошим оснащением техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества, что негативно сказывается на качестве услуг;
- низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

В следующем году запланировано выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д. Ввести новые формы мероприятий культурно-досуговой деятельности.

Директор МБУ – Николаевский СДК Л.Г.Быхалова