

Итоги
анкетирования по изучению мнения населения
Николаевского сельского поселения,
Константиновского района, Ростовской области
о качестве оказания муниципальных услуг,
предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением
«Николаевский сельский Дом культуры»
в 2013 году

В соответствии с Постановлением Администрации Николаевского сельского поселения, Константиновского района, от 01.08.2012г. № 89. «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» в ноябре – декабре 2013 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2013 год.

Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры МБУ – Николаевский СДК предоставляющим муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты (форма анкеты прилагается).

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием опрашиваемого с работниками организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- потребность населения посещать интересующие их клубные формирования с желаемым временем посещения;
- потребность населения к получению формы предоставления услуг;
- и другие.

В МБУ – Николаевский СДК входят 6 структурных подразделений:

1. Николаевский СДК
2. Мариинский СДК
3. Белянский СДК
4. Элеваторский СК
5. Суворовский СК
6. Правдинский СК.

В опросе приняло участие 500 человек, что составляет 10% от всех жителей, зарегистрированных по месту прописки в Николаевском сельском поселении.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои

фамилию, имя, отчество и контактную информацию, но подпись опрашиваемого обязательна.

Фамилию, имя, отчество указали 29% опрошенных.

Общая информация о возрасте, поле и социальном положении респондентов распределилась следующим образом:

- возраст опрошенных от 14 до 80 лет;
 - мужчин – 150 человек, женщин – 350 человека;
 - по социальному положению:
 - временно неработающие – 150 чел.
 - пенсионеры - 52 чел.
 - учащиеся - 86 чел.
 - служащие - 79 чел.
 - рабочие - 61 чел.
 - домохозяйки - 65 чел.
 - студенты - 7 чел.
- Итого: 500 чел.

1. На первый вопрос анкеты **о количестве посещения мероприятий в учреждениях культуры** за 2013 год респонденты ответили:

- до 5 раз - 45 чел. или 9,0% опрошенных;
- от 5 и более раз – 435 87,0
- свой вариант ответа – «постоянно» - 98 чел. – 19,6%
- «нет ответа» - 20 чел. 4,0%.

Из полученных данных можно сделать вывод, что 87,0% населения часто посещают мероприятия, проводимые в учреждениях, что соответствует посещению по сравнению с прошлым 2012 годом. И это подтверждают цифры из годовой отчетности МБУ – Николаевский СДК. Так за 2013 год количество мероприятий, проведенных для населения 1503 единицы, количество посетителей мероприятий – 49075 человек. При численности населения в Николаевском сельском поселении 5287 человек каждый житель 9 раз за год посетил мероприятия, которые для них подготовили и провели работники учреждений.

2. На второй вопрос, который звучит так:

«Ваша удовлетворенность состоянием здания (помещений), в котором осуществляется предоставление услуги», население ответило следующее:

- «здания требуют капитального ремонта» - 101 чел. - 20,2%
- «здания требуют текущего ремонта» - 344 чел. - 68,8%
- «учреждение культуры (помещения) в хорошем состоянии» - нет ;
- «учреждение культуры (помещения) в удовлетворительном состоянии» - 55 чел - 11,0% ;
- свой вариант ответа - нет;
- «нет ответа» - нет .

Анализируя ответы на второй вопрос, мы получаем следующие результаты:

- большинство населения считают, что здания учреждений требуют капитального либо текущего ремонта и только 11% удовлетворены состоянием помещений и зданий.

3. Третий вопрос анкеты позволяет **оценить состояние мебели, необходимость приобретения основных средств** для функционирования учреждений.

- «удовлетворительное состояние» - 299 чел или 59,8%;

- «отличное состояние» - нет;

- «неудовлетворительное состояние» 102 чел. или 20,4%;

- свой вариант ответа **необходимо приобрести кресла в зрительные залы, стулья, шкафы и др.** ;

- «нет ответа» - 8 чел., 1,6 %

На третий вопрос анкеты о состоянии мебели в учреждениях большинство опрошиваемые отметили, что мебель находится в удовлетворительном состоянии, но необходимо заменить кресла в зрительном зале Николаевского СДК (78,5% населения ст. Николаевской), приобрести 50 кресел в зрительный зал Элеваторского СК (90% жителей х. Старая Станица), приобрести 15 стульев в Суворовский СК (85% опрошиваемых х. Суворова), в Белянский СДК приобрести стулья 10 шт., столы 3 шт., шкафы для документов 2 шт. (80,0% опрошенных жителей х. Белянского), в Правдинский СК – 10 стульев и 2 стола (100%), в Мариинский СДК 2 шкафа, 20 стульев и новую одежду сцены (60%).

4. Отвечая на четвертый вопрос анкеты, все респонденты единогласны в том, что получают **справочную информацию о мероприятиях, проводимых в учреждениях культуры**, либо от работников, либо из рекламы – 100%.

5. На пятый вопрос анкеты, который звучит: **«Имеете ли Вы возможность личного взаимодействия с работниками учреждения для получения муниципальной услуги?»**, мнение населения распределилось следующим образом:

- «да, работники всегда оказывают помощь при личном обращении для получения услуги» - 466 чел. 93,2%;

- «не всегда работники могут помочь в получении услуги по причине причина не указана» - 15 чел. 3,0%;

- свой вариант ответа - нет

- «нет ответа» - 19 чел. 3,8%

Анализируя ответы на пятый вопрос можно сделать вывод, что население имеет возможность личного взаимодействия с работниками культуры Николаевского сельского поселения для получения муниципальных услуг, а ответы на 11й вопрос определяют круг специалистов, к кому чаще всего обращаются за получением муниципальных услуг.

6. В шестом вопросе было предложено ответить **об удовлетворенности графиком работы учреждений**.

В ответах все респонденты - 500 человек (100,0%) ответили положительно на поставленный вопрос.

7. «По – Вашему мнению, имеют ли сотрудники учреждения достаточную компетентность, профессионализм или навыки для предоставления качественной услуги?» . Так звучит седьмой вопрос анкеты.

Предложены следующие варианты ответов:

- «да, по моему мнению, сотрудники компетентны в предоставлении качественных услуг»;
- «сотрудники некомпетентны»;
- свой вариант ответа _____;
- «нет ответа»

96,6% респондентов (483 чел.) считают, что работники учреждений компетентны в предоставлении качественных услуг, 2% (10 чел.) в своем варианте ответа указывают недовольство отдельными работниками, а остальные 7 человек (1,4%) ответа не имеют.

8. В восьмом вопросе была поставлена цель узнать, какие клубные формирования наиболее интересны населению и в какое время удобно их посещать, поэтому вопрос озвучен следующим образом:

«Какие кружки и клубы по интересам Вы хотели бы посещать, в какие дни недели и в какое время ?»

Из предложенных вариантов ответа наиболее популярны оказались:

1. фитнес – клуб для женщин – 170 чел. (34,0% от всего количества опрошенных и 48,6 % женского населения)
 2. вокальный кружок посещают или хотели бы посещать 41 человек (все женщины) 8,2% респондентов;
 3. танцевальным клубным формированием заинтересованы 15 человека 3,0 % населения;
 4. спортивными кружками интересуются 99 человек или 19,8% опрошенных;
- Пожелания строительства спорткомплекса в ст. Николаевской.
5. клубом семейного отдыха заинтересованы 12,2% населения или 61 человек.
 6. очень мало опрошенных - 4 человека интересуются кружками прикладного творчества (0,8%);
 7. не имеют возможности, желания или «нет ответа» 103 человека, а это составляет 20,6 %;

Время посещения клубных формирований, обозначенное в анкетах, будет учтено при составлении режима работы кружков и клубов по интересам. Результаты анкетирования по данному направлению также будут учтены при организации работы клубных формирований для разных возрастных категорий населения и направленности деятельности.

9. Вопрос о желании посещать мероприятия по интересующим население формам проведения определил круг мероприятий, на которые необходимо обратить внимание клубным работникам в своей работе.

Так - танцевальные вечера и дискотеки хотели бы посещать 29,8%;

- киносеансы, которые проходят в ст. Николаевской и ст. Мариинской 38% жителей этих станиц;

- развлекательные мероприятия, различные вечера и программы 61% ;
- концертные программы желают посещать 70,1% респондентов;
- «нет ответа» у 2,0%.

Также были пожелания увеличить количество проведения мероприятий для детей и подростков по патриотическому воспитанию и здоровому образу жизни.

10. Десятый вопрос анкеты звучит так:

«По - Вашему мнению, кто мог бы быть руководителем спортивной секции для молодежи»:

- свой вариант ответа _____
- «нет ответа» _____

В ст. Николаевской населением были предложены следующие кандидатуры: Быхалов А.М. – 39%, Пятиков Л.Л. – 41%; Ивахненко Д.И. – 19%. В других населенных пунктах присутствовали скорее вопросы, а не ответы на данный вопрос, и чаще всего «Сначала надо организовать секцию, а затем определять руководителя». И это является руководством к действию у работников учреждений культуры нашего поселения.

11. На 11й вопрос анкеты – **«К кому Вы чаще всего обращаетесь с вопросом о проведении досуга из работников клубного учреждения?»**

92,0% респондентов отметили специалистов учреждений, а у 8,0% ответа на этот вопрос нет.

12. – 13. В двух заключительных вопросах **об ответственности за распитие спиртных напитков в общественных местах и за хранение и сбыт наркотиков**, все опрошиваемые ответили утвердительно.

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующие выводы:

- мнение населения о качестве предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры Николаевского сельского поселения можно признать удовлетворительным.

Но по результатам анкетирования выявлены следующие направления в работе по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг:

1. Здания учреждений культуры необходимо ремонтировать и исходя из имеющихся финансовых средств приобретать мебель и другие предметы для функционирования СДК (СК) и создания комфортности для получения качественных муниципальных услуг населением.
2. Поддерживать содержательность работы учреждений на достигнутом уровне и, учитывая мнение населения по отдельным вопросам, совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг учреждениями культуры по Николаевскому сельскому поселению, особенно в работе с подрастающим поколением по всем направлениям.
3. Учитывать мнение населения по режиму работы клубных формирований и направленности в работе.