

**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 2014 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 2014 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2014 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:

- 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 желаемых форм 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 800 человек, что составляет 15% 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 53% опрошенных.

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

- возраст опрошенных от 14 до 89 лет;
  - мужчин – 199 человек, женщин – 601 человек;
  - по социальному положению:
    - временно неработающие – 165 чел.
    - пенсионеры - 87 чел.
    - учащиеся - 93 чел.
    - служащие - 105 чел.
    - рабочие - 150 чел.
    - домохозяйки - 145 чел.
    - студенты - 55 чел.
- Итого: 800 чел.

1. На первый вопрос анкеты **о количестве посещения мероприятий в учреждениях культуры** за 2014 год респонденты ответили:

- до 5 раз - 91 чел. или 11,4% опрошенных;
- от 5 и более раз – 576 72,0
- свой вариант ответа – «постоянно» - 58 чел. – 7,3%
- «нет ответа» - 75 чел. 9,3%.

Из полученных данных можно сделать вывод, что 79,3% населения часто посещают мероприятия, проводимые в учреждениях. И это подтверждают цифры из годовой отчетности МБУ – Николаевский СДК. Так за 2014 год количество мероприятий, проведенных для населения 1632 единицы, количество посетителей мероприятий – 49139 человек. При численности населения в Николаевском сельском поселении 5389 человек каждый житель более 9 раз за год посетил мероприятия, которые для них подготовили и провели работники учреждений.

1. На второй вопрос, который звучит так:

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

- «здания требуют капитального ремонта» - 116 чел. - 22,3%
- «здания требуют текущего ремонта» - 342 чел. - 65,7%
- «учреждение культуры (помещения) в хорошем состоянии» - ;
- «учреждение культуры (помещения) в удовлетворительном состоянии» - 62 чел - 12,0% ;
- свой вариант ответа \_\_\_\_\_;
- «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 12% удовлетворены состоянием помещений и зданий.

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

3. На третий 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» - 722 чел. 90,3%;
- «не всегда работники могут помочь в получении услуги по причине причина не указана» - 23 чел. 2,9%;
- свой вариант ответа (ответы разные) ; - 39 человек – 4,8%;
- «нет ответа» - 16 чел. 2,0%

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 7й вопрос определяют круг специалистов, к кому чаще всего обращаются за получением муниципальных услуг.

4. В четвертом вопросе было предложено ответить **об удовлетворенности графиком работы учреждений.**

В ответах 739 человек (92,4%) ответили положительно на поставленный вопрос, а у 61 человек (7,6%) ответа нет.

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

Предложены следующие варианты ответов:

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

---

- «нет ответа»

95,0% респондентов (760 чел.) считают, что работники учреждений компетентны в предоставлении качественных услуг, 2,7% (22 чел.) в своем варианте ответа указывают недовольство отдельными работниками, а остальные 18 человек (2,3%) ответа не имеют.

6. В шестом вопросе была поставлена цель узнать, какие мероприятия по форме проведения наиболее интересны населению:

Так - танцевальные вечера и дискотеки хотели бы посещать 51% (это молодежь и среднее население);

- киносеансы, которые проходят в ст. Николаевской и ст. Мариинской 37,8% жителей этих станиц;
- развлекательные мероприятия, различные вечера 61,2% опрошенных;
- концертные программы желают посещать 75,9% респондентов;
- «нет ответа» у 6,8%.

7. На 7 й вопрос анкеты – **«К кому Вы чаще всего обращаетесь с вопросом о проведении досуга из работников клубного учреждения?»**

97,3% респондентов отметили специалистов учреждений, а у 2,7% ответа на этот вопрос нет.

8. В восьмом вопросе анкеты была поставлена цель узнать, **что нового в работе учреждений хотят увидеть респонденты.**

Из полученных ответов получена следующая информация:

- обновление музыкальной аппаратуры;
- организация спортивного отдыха населения (бильярд, теннис и т.п.)
- установка игровых автоматов и прочее.

9. **Девятый вопрос звучит так: «имеете ли Вы желание и возможность принять участие в мероприятиях, проводимых в Домах культуры и сельских клубах?»**

76,9 % опрошиваемых ответили утвердительно, 6,7% отрицательно, а «имеем желание, но не имеем возможности» -ответили 16,4;%.

10. В десятом вопросе было предложено оценить работу учреждений культуры. Получили следующие результаты:

- «отлично» - 6,3% или 50 человек,
- «хорошо» - 31,9% или 255 человек,
- «удовлетворительно» - 61,3% или 490 человек,
- «неудовлетворительно» - 0,5 % или 5 человек.

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующие выводы:

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

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

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.

## АНКЕТА

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг,  
 предоставляемых учреждениями культуры  
 Николаевского сельского поселения  
МБУ – Николаевский СДК

Николаевский СДКза 2014 год.

1. Ф.И.О. опрашиваемого \_\_\_\_\_

(по желанию)

2. Возраст \_\_\_\_\_

3. Пол \_\_\_\_\_

4. Социальное положение \_\_\_\_\_

**ВОПРОСЫ:**(вариант ответа отметить знаком V или написать свой вариант ответа):**1. Сколько раз за прошедший год Вы посещали мероприятия, проводимые в учреждении культуры?:**

- до 5 раз;

- от 5 и более раз;

- свой вариант ответа \_\_\_\_\_;

- «нет ответа»

**2. Имеете ли Вы возможность для получения справочной информации о мероприятиях, проводимых в учреждении?**

- «да, я узнаю необходимую информацию у работников учреждения»

- «да, я узнаю необходимую информацию из рекламы»

- свой вариант ответа \_\_\_\_\_;

- «нет ответа»

**3. Имеете ли вы возможность личного взаимодействия с работниками учреждения для получению муниципальной услуги?**

- «да, работники всегда оказывают помощь при личном обращении для получения услуги»

- «не всегда работники могут помочь в получении услуги по причине \_\_\_\_\_»

- свой вариант ответа \_\_\_\_\_;

- «нет ответа»

**4. Ваша удовлетворенность графиком работы учреждения:**

- «меня график работы учреждения полностью устраивает»;

- «меня график работы учреждения не устраивает»

- свой вариант ответа \_\_\_\_\_;

- «нет ответа»

**5. По – Вашему мнению, имеют ли сотрудники учреждения достаточную компетентность, профессионализм или навыки для предоставления качественной услуги?**

- «да, по моему мнению, сотрудники компетентны в предоставлении качественных услуг»;

- «сотрудники некомпетентны»;

- свой вариант ответа \_\_\_\_\_;

- «нет ответа»

**6. Какие мероприятия, проводимые в учреждении культуры, Вы хотели бы посещать?**

- танцевальные вечера, дискотеки;

- киносеансы;

- развлекательные программы и вечера отдыха;

- концертные программы;

- вечера встречи, встречи выпускников;
- свой вариант ответа \_\_\_\_\_;
- «нет ответа»

**7. К кому Вы чаще всего обращаетесь с вопросом о проведении досуга из работников клубного учреждения?**

- \_\_\_\_\_ ;
- «нет ответа»

**8. Что бы Вы хотели увидеть нового в работе учреждения ?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**9. Имеете ли Вы желание и возможность принять участие в мероприятиях, проводимых в Домах культуры?**

- «да»
- «нет»
- «свой вариант ответа» \_\_\_\_\_

**10. Ваша оценка работы учреждения культуры:**

- «отлично»
- «хорошо»
- «удовлетворительно»
- «неудовлетворительно»

Благодарим за участие!

Подпись опрашиваемого \_\_\_\_\_

Дата проведения опроса-

Место проведения опроса-

Ф.И.О. должность лица, осуществляющего проведение опроса

\_\_\_\_\_