

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 2015 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 2015 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2015 год.

Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры МБУ – Николаевский СДК предоставляющим муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты (форма анкеты - приложение №1), содержание которой было согласовано с Главой Николаевского сельского поселения..

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 мероприятия;
- 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 600 человек, что составляет 11% 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 65,3% опрошенных.

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

- возраст опрошенных от 14 до 85 лет;
- мужчин – 168 человек, женщин – 432 человек;
- по социальному положению:
 - временно неработающие – 116 чел.
 - пенсионеры - 84 чел.
 - учащиеся, студенты - 81 чел.
 - служащие - 98 чел.
 - рабочие - 193 чел.
 - домохозяйки - 28 чел.

Итого: 600 чел.

1. На первый вопрос анкеты **о возможности получения муниципальных услуг в учреждениях культуры поселения** за 2015 год респонденты ответили:

- «да» - 579 человек 96,5%
- «нет» - 21 человек 3,5%

Из полученных данных можно сделать вывод, что 96,5% населения посещают мероприятия, проводимые в учреждениях, получают муниципальные услуги. И это подтверждают цифры из годовой отчетности МБУ – Николаевский СДК. Так за 2015 год количество мероприятий, проведенных для населения 1636 единицы, количество посетителей мероприятий – 49640 человек. При численности населения в Николаевском сельском поселении 5227 человек каждый житель более 9 раз за год посетил мероприятия, которые для них подготовили и провели работники учреждений.

2. Отвечая на второй вопрос анкеты, почти все респонденты единогласны в том, что получают **справочную информацию о мероприятиях, проводимых в учреждениях культуры**, либо от работников, либо из рекламы – 98,1%.

А 1,9 % (11 человек) не имеют ответа на поставленный вопрос.

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» - 564 чел. 94,0%;
- «не всегда работники могут помочь в получении услуги по причине причина не указана» - 17 чел. 2,9%;
- свой вариант ответа (ответы разные); - 5 человек – 0,8%;
- «нет ответа» - 14 чел. 2,3%

Анализируя ответы на третий 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 577 человек (96,2%) ответили положительно на поставленный вопрос, а у 23 человек (3,8%) либо ответа нет, либо они не удовлетворены графиком работы без объяснения причины.

5. **«Вы вкладываете дополнительные материальные расходы для получения качественной услуги?»**. Так звучит пятый вопрос анкеты.

Предложены следующие варианты ответов:

- «нет, услугу я получаю без дополнительных материальных расходов»;
- «услугу я получаю вообще бесплатно»;
- «при получении платной услуги я оплачиваю официально, с оформлением необходимых документов»
- свой вариант ответа

- «нет ответа»

67,3% респондентов (403 чел.) получают муниципальные услуги без дополнительных материальных расходов,

25% (151 чел.) в своем варианте ответа указывают, что получают бесплатные муниципальные услуги,

3,8% (23 чел.) при получении платной услуги обязательно получают оформленный документ – билет, квитанцию либо приходный ордер.

0,3% (2 чел.) вообще не пользуются услугами учреждений культуры.

21 человек (3,5%) ответа не имеют.

Из полученных ответов можно сделать вывод, что работниками учреждений культуры соблюдаются правила оказания платных услуг.

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

Население хотело бы посещать- фильмы 3Д, дискотеки 80х – 90х, концерты, вечера отдыха, мультфильмы, фитнес и другие.

В большинстве ответов из желаемых для посещения форм работы проводятся, но жителям хочется смотреть **фильмы 3Д** (что предполагает большие финансовые расходы), **петь караоке** и посещать **юмористические ШОУ программы типа комеди клуб**, что будет учтено при работе на новый отчетный период.

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

88,9% респондентов отметили специалистов учреждений, а у 11,1% 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;
- проведение капитального ремонта в Николаевском СДК и Мариинском СДК;
- вообще улучшение материальной базы всех учреждений культуры поселения: и прочее.

9. В девятом вопросе было предложено оценить работу учреждений культуры.

Получили следующие результаты:

- «отлично» - 62% или 372 человек,
- «хорошо» - 34,5% или 207 человек,
- «удовлетворительно» - 3,5% или 21 человек,
- «неудовлетворительно» - 0,0 % или 0 человек.

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующий вывод:

- работа учреждений культуры Николаевского сельского поселения в 2015 году по мнению населения и качество предоставления муниципальных услуг очень хорошая.

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;
- организовать в учреждениях спортивные кружки для женщин для занятий фитнесом и аэробикой;
- прилагать необходимые усилия для обновления материально- технической базы учреждений с целью организации комфортного пребывания посетителей в учреждениях культуры.

АНКЕТА

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

Николаевский СДК

за 2015 год.

1. Ф.И.О. опрашиваемого

(по желанию)

2. Возраст _____ 3. Пол _____

4. Социальное положение _____

ВОПРОСЫ:

(вариант ответа отметить знаком У или написать свой вариант ответа):

1. Имеете ли Вы возможность получения муниципальных услуг в учреждении культуры Вашего населенного пункта?:

- «да» _____, _ «нет» _____ .

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 вежливы и 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. Вы вкладываете дополнительные материальные расходы для получения качественной услуги?

- «нет, услугу я получаю без дополнительных материальных расходов»;
- «услугу я получаю вообще бесплатно»;
- «при получении платной услуги я оплачиваю официально с оформлением необходимых документов»
- свой вариант ответа _____;
- «нет ответа»

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

- свой вариант ответа _____;
- «нет ответа»

7. К кому Вы чаще всего обращаетесь за помощью в получении муниципальных услуг?

- _____;
- «нет ответа»

8. Что бы Вы хотели увидеть нового в работе учреждения, Ваши пожелания?

9. 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
