

**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 2016 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 2016 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2016 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;
- мнение населения о наличии фактов коррупции в учреждениях культуры.

В МБУ – Николаевский СДК входят 6 учреждений культуры:

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

В опросе приняло участие 602 человека, что составляет 11,5% 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 58,4% опрошенных.

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

- возраст опрошенных от 13 до 87 лет;
  - мужчин – 238 человек, женщин – 364 человека;
  - по социальному положению:
    - временно неработающие – 92 чел.
    - пенсионеры - 127 чел.
    - учащиеся, студенты - 99 чел.
    - служащие - 35 чел.
    - рабочие - 170 чел.
    - домохозяйки - 77 чел.
    - инвалиды - 2 чел.
- Итого: 602 чел.

1. На первый вопрос анкеты **о создании условий доступности для получения муниципальных услуг в учреждениях культуры поселения** за 2016 год респонденты ответили:

- «да» - 599 человек 99,5%
- «нет» - 3 человек 0,5%

Из полученных данных можно сделать вывод, что любые категории населения могут получить муниципальные услуги в учреждениях культуры поселения, в том числе люди с ограниченными возможностями здоровья.

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 – 596 человек или 99,0%.

0,5 % (3 человека) не имеют ответа на поставленный вопрос.

И 3 человека, что составляет также 0,5% имеют на этот вопрос свой ответ. Так о мероприятиях, проводимых в учреждениях культуры 2 человека узнают от родственников (мамы и тещи), а 1 респондент вообще не интересуется, что происходит в культуре.

Данные, полученные в ответах на этот вопрос свидетельствуют о большой информированности населения о проводимых мероприятиях и получении населением права выбора по удовлетворению своего досуга.

3. Третий вопрос анкеты звучит так: **«По- Вашему мнению, имеют ли работники учреждений культуры необходимые творческие и организаторские способности?»**, мнение населения распределилось следующим образом:

- «да» - 582 чел. 96,7%;
- «нет» - 4 чел. 0,7%;
- свой вариант ответа - 0 человек
- «затрудняюсь ответить» - 16 чел. 2,6%

Анализируя ответы на третий вопрос можно сделать вывод, что работники культуры Николаевского сельского поселения творчески компетентны, имеют необходимые организаторские способности, имеют необходимую профессиональную подготовку, тем более, что в конце 2016 года все прошли переподготовку.

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

В ответах 582 человека (96,7%) ответили положительно на поставленный вопрос, у 13 человек (2,2%) ответа нет, а 7 человек (0,3%) не удовлетворены графиком работы без объяснения причины.

Следовательно, можно сделать вывод, что графики работы всех шести учреждений культуры поселения определены рационально с учетом пожеланий населения.

5. **«Имеют ли место в учреждении культуры Вашего населенного пункта факты коррупции?»**. Так звучит пятый вопрос анкеты.

Ответы прозвучали следующим образом:

- «да» - ни одного ответа;
- «нет» - 559 чел. 92,9%
- «затрудняюсь ответить» - 43 чел. 7,1%.

Из полученных ответов можно сделать вывод, что в учреждениях культуры соблюдаются законодательство РФ, локальные акты Администрации Николаевского сельского поселения и МБУ – Николаевский СДК.

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

В своих ответах респонденты, в количестве 454 человека, указали, что им интересно посещать: кинофильмы ; дискотеки 80х – 90х; концерты тематические , к календарным датам и профессиональным праздникам; вечера отдыха, мультфильмы; фитнес; массовые уличные мероприятия; спортивные (бильярд, теннис, шахматы, шашки), и другие. Эти ответы составляют 75,4% опрошенных.

Но 24,6 % респондентов не ответили на поставленный вопрос, можно предположить, что эта часть населения не определилась в своих предпочтениях.

7. 7 й вопрос анкеты звучал так: **«Что нового в работе учреждений хотели бы увидеть? Ваши пожелания».**

Из полученных ответов получена следующая информация: население хочет- спортивные тренажеры, караоке, новые костюмы для художественной самодеятельности, обновление музыкальной и светотехнической аппаратуры, капитальные ремонты зданий, обновление кресел зрительных залов, приобретение бильярдных столов и для игры в теннис. Это по материально-техническому обеспечению.

По получению муниципальных услуг население поселения желает больше развлекательных мероприятий, концертов гастрольных коллективов (хотя о возможности платы все умалчивают), в х. Белянском население хотело бы смотреть кинофильмы (что будет им предоставлено в 2017 году), а николаевцы очень хотели бы, наряду с капитальным ремонтом здания Николаевского СДК, газификацию сельского Дома культуры.

8. В восьмом вопросе было предложено **оценить работу учреждений культуры.**

Получили следующие результаты:

- «отлично» - 49% или 295 человек,

- «хорошо» - 40,7% или 245 человек,
- «удовлетворительно» - 10,1% или 61 человек,
- «неудовлетворительно» - 0,2% или 1 человек.

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующий вывод:  
 - работа учреждений культуры Николаевского сельского поселения в 2016 году по мнению населения и качества предоставления муниципальных услуг более чем хорошая.

Почти все населения поселения (99,8%) удовлетворены качеством предоставления муниципальных услуг, предоставляемых им учреждениями культуры МБУ – Николаевский СДК, но 0,2% неудовлетворенных создает здоровую необходимость поиска новых форм работы, профессионального роста и постоянной информированности работников для полного удовлетворения населения в получении качественных муниципальных услуг.

## Приложение №1

### АНКЕТА

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг,  
 предоставляемых учреждениями культуры Николаевского сельского поселения

за 2016 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. **Созданы ли условия доступности для получения муниципальных услуг в учреждении культуры Вашего населенного пункта?:**
  - для инвалидов - \_\_\_\_\_
  - для всего населения - \_\_\_\_\_
  - свой вариант 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. **По – Вашему мнению, имеют ли работники учреждения культуры необходимые творческие и организаторские способности?**
  - «да» \_\_\_\_\_ - «нет» \_\_\_\_\_
  - свой вариант ответа \_\_\_\_\_;
  - «затрудняюсь ответить» \_\_\_\_\_
4. **Ваша удовлетворенность графиком работы учреждения:**
  - «меня график работы учреждения полностью устраивает»;
  - «меня график работы учреждения не устраивает»
  - свой вариант ответа \_\_\_\_\_;
  - «нет ответа»
5. **Имеют ли место в учреждении культуры Вашего населенного пункта факты коррупции?**
  - «да» \_\_\_\_\_ - «нет» \_\_\_\_\_ - «затрудняюсь ответить» \_\_\_\_\_
6. **Какие мероприятия, проводимые в учреждении культуры, Вам интересно посещать?**

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

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

---

---

**8. 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

---