

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 2012 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 2012 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2012 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 520 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 41% опрошенных.

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

- возраст опрошенных от 15 до 76 лет;
 - мужчин – 156 человек, женщин – 364 человека;
 - по социальному положению:
 - временно неработающие – 144 чел.
 - пенсионеры - 61 чел.
 - учащиеся - 53 чел.
 - служащие - 75 чел.
 - рабочие - 99 чел.
 - домохозяйки - 39 чел.
 - студенты - 49 чел.
- Итого: 520 чел.

1. На первый вопрос анкеты **о количестве посещения мероприятий в учреждениях культуры** за 2012 год респонденты ответили:

- до 5 раз - 53 чел. или 10,2% опрошенных;
- от 5 и более раз – 430 82,7
- свой вариант ответа – «постоянно» - 23 чел. – 4,4%
- «нет ответа» - 14 чел. 2,7%.

Из полученных данных можно сделать вывод, что 87,1% населения часто посещают мероприятия, проводимые в учреждениях. И это подтверждают цифры из годовой отчетности МБУ – Николаевский СДК. Так за 2012 год количество мероприятий, проведенных для населения 1447 единицы, количество посетителей мероприятий – 49060 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» - 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.

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

- «удовлетворительное состояние» - 357 чел или 68,9%;

- «отличное состояние» - нет;

- «неудовлетворительное состояние» 28 чел. или 2,4%;

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

- «нет ответа» - 5 чел., 1,0 %

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 (67,5% населения ст. Николаевской), приобрести 50 кресел в зрительный зал Элеваторского СК (73% 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. (66,4% опрошенных жителей х. Белянского), в Правдинский СК – 10 стульев и 2 стола (91%), в Мариинский СДК 2 шкафа, 20 стульев и новую одежду сцены (75%).

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. 89,6%;

- «не всегда работники могут помочь в получении услуги по причине причина не указана » - 33 чел. 6,4%;

- свой вариант ответа _____ ; нет

- «нет ответа» - 21 чел. 4,0%

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 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 515 человек (99,0%) ответили положительно на поставленный вопрос, а у пяти человек (1,0%) ответа нет.

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»

97,2% респондентов (505 чел.) считают, что работники учреждений компетентны в предоставлении качественных услуг, 1% (5 чел.) в своем варианте ответа указывают недовольство отдельными работниками, а остальные 10 человек (1,8%) 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 – 168 чел. (32,3% от всего количества опрошенных и 46,2 % женского населения)
2. вокальный кружок посещают или хотели бы посещать 69 человек (все женщины) 13,3% респондентов;
3. танцевальным клубным формированием заинтересованы 22 человека 4,2% населения;
4. спортивным кружком для мужчин интересуется 75 человек или 48,1% опрошенных мужчин;
5. клубом семейного отдыха заинтересованы 11% населения или 57 человек.
6. небольшое количество опрошенных 6 человек интересуются кружками прикладного творчества (1,2%);
7. не имеют возможности, желания или «нет ответа» 75 человек, а это составляет 14,4 %;

Время посещения клубных формирований , обозначенное в анкетах, будет учтено при составлении режима работы кружков и клубов по интересам.

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 46,8%;

- киносеансы, которые проходят в ст. Николаевской и ст. Мариинской 40% жителей этих станиц;

- развлекательные мероприятия, различные вечера 67% опрошенных;

- концертные программы желают посещать 73,6% респондентов;
- «нет ответа» у 5,1%.

10. Десятый вопрос анкеты предназначен для населения ст. Николаевской и звучит так:

«По - Вашему мнению, кто из нижеперечисленных кандидатур мог бы быть руководителем спортивной секции для молодежи?»

- Пятиков Алексей Леонидович; - 111 чел. 31,7% (всего опрошено 350 чел.)
- Быхалов Андрей Михайлович; - 109 чел. 31,1%
- Луцив Михаил Иванович; - 21 чел. 6,0%
- свой вариант ответа Чесноков Павел - 9 чел. 2,6%
- «нет ответа» 100 человек 28,6%.

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

81,3% респондентов отметили специалистов учреждений, а у 22,7% 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 опрашиваемые 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.
2. Исходя из имеющихся финансовых средств приобретать мебель и другие предметы для функционирования СДК (СК) и создания комфортности для получения качественных муниципальных услуг населением.
3. 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.
4. Учитывать мнение населения по режиму работы клубных формирований.