**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 2021г.**

В соответствии с Постановлением Администрации Николаевского сельского поселения Константиновского района от 01.08.2012 г. № 89 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2021 год.

Изучение мнения населения осуществлялось учреждениями МБУ – Николаевский СДК предоставляющим муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

Объектом исследования являются посетители (пользователи услугами) учреждений культуры.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры;

- удовлетворение оказанием услуг ;

- качество организации культурно - досуговых мероприятий (в том числе онлайн)**;**

**-** характеристика качества организации мероприятий;

- качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества**;**

**-** параметры, характеризующие качество работы организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества;

- качество информации о муниципальной услуге, размещенной в помещении муниципального учреждения;

- удовлетворенность информацией о муниципальной услуге, размещенной на интернет-сайте учреждения , в помещении муниципального учреждения, в социальных сетях, назовите возможные причины.

Информация об оценке населением качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкете.

Всего в опросе приняли участие 350 жителей Николаевского сельского поселения.

Демографические характеристики опрошенных были отражены в анкетировании показателями пола, возраста и социального положения.

В опросе приняло участие 124 мужчин

, что составляет 35,4 % от числа опрошенных и 226 женщины или 64,6% от общей выборки.

**Показатели оценки работы учреждений культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **МБУ – Николаевский СДК Вопрос** | Число респондентов | % % |
| **350** | | |
| **1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале**  **(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):**  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо) | 0  0  11  138  201 | 0  0  3,1 %  39,4 %  57,5 % |
| **2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)**  1.Неудобный режим работы учреждения  2. Грубость, невнимательность сотрудников  3.Низкий профессионализм работников  4.Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа  5. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения  6.Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное)  7.Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения  8. Другая причина | 0  0  0  0  0  0  0  0 | 0    0  0  0  0  0  0  0 |
| **3. Оцените качество организации культурно - досуговых мероприятий по пятибалльной шкале ( в том числе онлайн)**  **(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)**  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо) | 0  0  0  23  196  131 | 0  0  0  6,6 %  56,0 %  37,4% |
| **4. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации досуговых мероприятий?**  **(выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)**  **1 - Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги**  **2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги**  **3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время**  **4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно - досуговых мероприятий**  **5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения**  **6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео - техника, спецэффекты, звук и др.)** | 18  79  139    44  60  10 | 5,1 %  22,6 %  39,7 %  12,6 %  17,1%  2,9 % |
| **5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):**  **1 - (очень плохо)**  **2 - (плохо)**  **3 - (удовлетворительно)**  **4 - (хорошо)**  **5 - (очень хорошо)** | 0  0  11  276  63 | 0  0  3,1 %  78,9 %  18,0% |
| **6. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества?**  **(выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)**  **6.1. Соответствие индивидуальным запросам / потребностям потребителей услуги**  **6.2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги**  **6.3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий**  **6.4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)**  **6.5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе**  **6.6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга**  **6.7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения**  **6.8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества** | 115  98  0  11  100  17  9  0 | 32,9 %  28,0 %  0 %  3,1 %  28,6 %  4,8 %  2,6%  0 % |

**7.Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения?**

**(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| -Да  -Нет  -Частично  -Информация не размещена | 326  0  24  0 | 93,1 %  0  6,9 %  0 |
| 8.Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте учреждения, в помещении муниципального учреждения, в социальных сетях, назовите возможные причины | 0 | 0 |
| 9. Ваш пол  - мужской  - женский | 124  226 | 35,4 %  64,6 % |
| 10. Ваш возраст  -18-29 лет  - 30-49 лет  - 50-59 лет  - старше 60 лет | 77  161  74  38 | 22,0 %  46,0 %  21,1%  10,9% |
| 11. Ваше образование  - неполное среднее  - среднее (школа, ПТУ)  - среднее-специальное (техникум)  - незаконченное высшее  - высшее | 11  52  246    5  36 | 3,1 %  14,9 %  70,3 %  1,4  10,3 % |

Таким образом, качество обслуживания в учреждениях культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать хорошим.

Итоги проведенного анкетирования по изучению качеством предоставляемых услуг показали, что факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- эпидемиологическая обстановка;

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры хорошим оснащением техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества, что негативно сказывается на качестве услуг;

**-** невысокий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;

**-** недостаточная оснащенность оргтехникой учреждений для применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

В следующем году запланировано выполнить муниципальное задание в полном объеме, проводить с персоналом учреждений обучающие семинары, тренинги, пройти курсы повышения квалификации. Освоить новые формы проведения мероприятий в условиях пандемии.

Директор МБУ – Николаевский СДК Л.Г.Быхалова