**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 138201 | 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 23196 131 | 0 0 06,6 % 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.)**  | 1879 139 44 6010 | 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 27663 | 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**  | 115980 1110017 90 | 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  | 3260 240  | 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  | 7716174 38 | 22,0 % 46,0 % 21,1% 10,9%  |
| 11. Ваше образование - неполное среднее - среднее (школа, ПТУ) - среднее-специальное (техникум) - незаконченное высшее - высшее  | 11 52246 536 | 3,1 % 14,9 % 70,3 % 1,410,3 %  |

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