Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги ,предоставляемой МБУ « Почтовский СДК» в 2012 году

В соответствии с постановлением Администрации Почтовского сельского поселения Константиновского района от 01.10.2012года №110 «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 2012 год.

Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры

МБУ « Почтовский СДК» предоставляющим муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

За 2012год учреждения культуры провели 2105мероприятий, которые посетили 69462 человека, в среднем в месяц на 1мероприятии побывало 33 человека. Функционировало 93 культурно-досуговых формирований,в которых занимаются 1309 человек.. Нами была опрошена 1/8 часть жителей поселения . В анкетировании приняло участие 260 человек.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры;
- удовлетворение оказанием услуг;
- качество организации культурно - досуговых мероприятий**;**
- характеристика качества организации досуговых мероприятий;
- качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества**;**
- какие параметры, характеризуют хорошее качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества?;
- отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения ;
- удовлетворенность информации о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины;

Информация об оценке населением Администрации Почтовского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

Вопрос	Число респондентов	% %
	260	
1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	10	
4 - (хорошо)	125	48%
5 - (очень хорошо)	125	48%
2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)		
1.Неудобный режим работы учреждения	0	0
2. Грубость, невнимательность сотрудников	0	0
3.Низкий профессионализм работников	0	0
4.Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа	0	0
5. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения	0	0
6.Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное)	0	0
7.Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения	0	0
8. Другая причина	0	0
3. Оцените качество организации культурно-досуговых мероприятий по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	4	0
4 - (хорошо)	+ 128	49%
5 - (очень хорошо)	+ 128	49%
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	23	8%
2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	32	12%
3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	69	26%
4 - Создана система поощрения, стимулирования		

и поддержки участников культурно- досуговых мероприятий	23	8%
5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	52	20%
6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)	20	7 %
5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	+ (6)	2,3%
4 - (хорошо)	+ (185)	71%
5 - (очень хорошо)	+ (69)	26,5%
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)		
1. Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги	51	19%
2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	89	34%
3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий		
4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)		
5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе	190	73%
6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга	35	28%
7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения	51	19%
8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества	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	+ 	100 %
8.Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины	-	-
9. Ваш пол **- мужской** **- женский**	 93 167	 35% 77%
10. Ваш возраст **-18-29 лет** **- 30-49 лет** **- 50-59 лет** **- старше 60 лет**	 94 93 53 20	 36% 36% 20% 7%
11. Ваше образование **- неполное среднее** **- среднее (школа, ПТУ)** **- среднее-специальное (техникум)** **- незаконченное высшее** **- высшее**	 20 123 85 9 23	 7% 47% 32% 3.4% 8%

Таким образом, качество оказываемых учреждением культуры муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУ « Почтовский СДК», что выражено в удобстве режима работы, в обеспечении комфортности, и в качестве обслуживания в целом. В то же время, выразили пожелания о совершенствовании работы, в частности, наибольшее количество повторяющихся предложений, связано с созданием условий для творческого труда и разнообразного интересного досуга хорошим оснащением техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества.

Информированность населения о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг недостаточная, большая часть опрошенных граждан либо не владеют информацией вообще, либо мало информированы. Наиболее доступным и популярным источником информации является наружная реклама.

Важно учесть, что данный опрос проводился впервые, целью исследования определялось получение общей картины уровнем удовлетворенности населения учреждением культуры.

Директор МБУ « Почтовский СДК Т.А. Лосева