Итоги

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБУ « Почтовский СДК» за 2020году

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 2020 год.

Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры

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

За 2020год учреждения культуры Почтовского сельского поселения провели 20100 мероприятий, которые посетило 69372 человека, Функционировало 73 культурно-досуговых формирования , в которых занимаются 792 человека.

В среднем в месяц на наших мероприятиях побывал 33 человека. Нами была опрошена 1/10 часть жителей поселения. В анкетировании приняло участие 220 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	% %
	220	
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)	75	34%
4 - (хорошо)	145	66%
5 - (очень хорошо)		

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)	68	31%
4 - (хорошо)	152	69%
5 - (очень хорошо)		
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	90	40%
3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	35	15%
4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно- досуговых мероприятий	95	45%
5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения		
6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео-техника, спецэффекты, звук и др.)		
5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):	0	0
1 - (очень плохо)		0
2 - (плохо)	27	12%

3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо)	159 34	72% 16%
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 2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги 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 6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга 7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения 8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества	62 46 112	30 % 20% 50%
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	193	87%
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**	73 147	33% 66%
10. Ваш возраст **-18-29 лет** **- 30-49 лет** **- 50-59 лет**	80 90 35	36% 43% 15%

- старше 60 лет	15	6%
11. Ваше образование		
- неполное среднее	25	11%
- среднее (школа, ПТУ)	105	47%
- среднее-специальное (техникум)	70	31%
- незаконченное высшее	12	5%
- высшее	8	3%

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 удобном режиме 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, и связь интерн « Ватсап»

Данный опрос проводился с целью исследования, определялось получение общей картины уровнем удовлетворенности населения учреждением культуры.

Директор МБУ « Почтовский СДК» Т.А. Лосева.