

Итоги

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБУ «Богоявленский СДК» в 2016 году

В соответствии с постановлением Администрации Богоявленского сельского поселения Константиновского района № 63 01.08.2012 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» и приказа МБУ «Богоявленский СДК» № 29 от 01.12.2016 г «О назначении ответственных лиц за проведение опроса населения» за 2016г.

МБУ «Богоявленский СДК» - Социологическое исследование культурно-досуговых потребностей посетителей МБУ «Богоявленский СДК» было проведено в форме мониторинга проводимых мероприятий.

Цель исследования: изучение потребностей в культурно-досуговых услугах жителей Богоявленского сельского поселения

Задачи:

1. Определить целевую аудиторию и наиболее востребованные услуги КДУ.
2. Выявить неудовлетворенные потребности в культурно-досуговых услугах.
3. Узнать степень удовлетворенности посетителей предоставляемыми услугами.

Мониторинг проводимых мероприятий в МБУ «Богоявленский СДК» был проанализирован по нескольким факторам:

- Оценка качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры
- удовлетворены оказанием услуг
- оценка качество организации досуговых мероприятий
- оценка параметров характеризуют хорошее качество организации досуговых мероприятий
- оценка качества организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества
- оценка информации о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения
- оценка информации о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения,
- пол
- возраст
- образование
- оценка не удовлетворения информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения

Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры МБУ «Богоявленский СДК» предоставляющими муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

За 2016 год учреждениями культуры проведено 1050 мероприятий их посетило 42016 человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 3500 человека. Функционировало 38 культурно-досуговых формирований, в них участников 568. Нами была опрошена 1/9 часть посетителей. В анкетировании приняло участие 200 человек.

Чтобы определить целевую аудиторию и наиболее востребованные услуги КДУ, выявить неудовлетворенные потребности в культурно-досуговых услугах, узнать степень удовлетворенности посетителей предоставляемыми услугами был проведен опрос среди жителей Богоявленского сельского поселения, в котором приняло участие 200 человек. С помощью опроса было выявлено, что основная аудитория учреждения – это население, вошедшее в категории «до 18-29 лет» - «50-59» лет (больше свободного времени)

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

Вопрос	Число респондентов	%
	200	100
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)	0	0
4 - (хорошо)	40	20
5 - (очень хорошо)	160	80
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)	0	0
4 - (хорошо)	+ (15)	7
5 - (очень хорошо)	+ (185)	93
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	+20	10
2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	+15	7,5
3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	+10	5
4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно- досуговых мероприятий	+25	12,5
5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	+130	65
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):		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)		
4 - (хорошо)	+ (40)	20
5 - (очень хорошо)	+ (160)	80
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	+37	18,5
2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	+20	10
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.)	+24	12
5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе	+20	10
6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга	+80	40

7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения		
8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самостоятельного и художественного творчества	+19	9,5
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	+200	100
8. Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины	0	0
9. Ваш пол - мужской - женский	42 158	21 79
10. Ваш возраст - 18-29 лет - 30-49 лет - 50-59 лет - старше 60 лет	80 40 60 20	40 20 30 10
11. Ваше образование - неполное среднее - среднее (школа, ПТУ) - среднее-специальное (техникум) - незаконченное высшее - высшее	20 83 70 10 17	10 42 35 5 8

**Динамика развития формирований самодеятельного народного творчества
за 2013 – 2016 годы.**

Клубные формирования	2014 год		2015 год		2016	
	Всего	Кол-во участников	Всего	Кол-во участников	Всего	Кол-во участников
1. Хоровые коллективы, в т.ч. вокальные ансамбли:	13	163	13	165	13	168
народной песни	8	92	8	94	8	97
фольклорные	1	21	1	21	1	21
академические						
эстрадной песни	4	50	4	50	4	50
хоры ветеранов ВОВ и труда						
2. Хореографические коллективы:	5	75	5	75	5	74
ансамбли песни и пляски						
народного танца						
бального танца						
классического танца						
эстрадного танца	5	75	5	75	5	74
3. Оркестры и ансамбли:						
духовой музыки						
народных инструментов						
эстрадно-музыкальные (в т.ч. ВИА)						
4. Театральные:	3	45	3	45	3	45
драматические	2	30	2	30	2	30
театры юного зрителя						
кукольные						
театры малых форм (в т.ч. агитбригады)						
художественного чтения	1	15	1	15	1	15
5. Цирковые						
6. Изобразительного творчества	1	17	1	17	1	17
7. Декоративно-прикладного искусства	1	10	1	10	1	10
8. Технического творчества:						
кино						
видео						
фото						
другие						
9. Прочие						

ВЫВОД

Для повышения уровня удовлетворенности населения от услуг МБУ «Богоявленский СДК» необходимо:

- продолжить развигать систему обратной связи с потребителями услуг путем внедрения системы регистрации на жалобы и предложения посетителей по улучшению работы;
- усовершенствовать систему пространственно-ориентирующей информации путем распространения информационных листовок о мероприятиях МБУ «Богоявленский СДК»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ Анализ проведенного мониторинга дает возможность организаторам выявить наиболее действенные механизмы вовлечения населения в активную культурно - досуговую деятельность, а предложения жителей, относительно организации различных мероприятий и крупных праздников – это уже прямое руководство к действию.