

## **Итоги**

### **изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой МБУ «Богоявленский СДК» в 2017 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» № 29/1 от 01.12.2017 г «О назначении ответственных лиц за проведение опроса населения» за 2017г.

**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 2017 год учреждениями культуры проведено 1117 мероприятий их посетило 43998 человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 3666 человека. Функционировало 38 культурно-досуговых формирований, в них участников 573. 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
<b>1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	10	5
4 - (хорошо)	70	35
5 - (очень хорошо)	120	60
<b>2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)</b>		
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

<p><b>3. Оцените качество организации культурно-досуговых мероприятий по пятибалльной шкале</b>  <b>(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</b></p> <p>1 - (очень плохо)                             0</p> <p>2 - (плохо)   0</p> <p>3 - (удовлетворительно)                    0</p> <p>4 - (хорошо)                                    + (17)</p> <p>5 - (очень хорошо)                           + (183)</p>		<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>8,5</p> <p>91,5</p>
<p><b>4. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации досуговых мероприятий?</b>  <b>(выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)</b></p> <p>1 - Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги                             +15</p> <p>2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги   +5</p> <p>3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время                                     +20</p> <p>4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно- досуговых мероприятий   0</p> <p>5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения   +30</p> <p>6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)   +130</p>		<p>7,5</p> <p>2,5</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>15</p> <p>65</p>
<p><b>5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b></p> <p>1 - (очень плохо)                             0</p> <p>2 - (плохо)   0</p> <p>3 - (удовлетворительно)                    0</p> <p>4 - (хорошо)                                    + (40)</p> <p>5 - (очень хорошо)                           + (160)</p>		<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>20</p> <p>80</p>
<p><b>6. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества?</b>  <b>(выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)</b></p> <p>1. Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги                             +20</p> <p>2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги   +37</p> <p>3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий</p> <p>4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги   +24</p>		<p>10</p> <p>18,5</p> <p>12</p>

(одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)		
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
<b>7. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</b> - Да - Нет - Частично - Информация не размещена	+200	100
<b>8. Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины</b>	0	0
<b>9. Ваш пол</b> - мужской - женский	48 152	24 76
<b>10. Ваш возраст</b> - 18-29 лет - 30-49 лет - 50-59 лет - старше 60 лет	90 70 40 0	45 35 20 0
<b>11. Ваше образование</b> - неполное среднее - среднее (школа, ПТУ) - среднее-специальное (техникум) - незаконченное высшее - высшее	22 83 70 10 15	11 41,5 35 5 7,5

**Динамика развития формирований самостоятельного народного творчества за 2015 – 2017 годы.**

Клубные формирования	2015 г		2016г		2017г	
	Всего	Кол-во участников	Всего	Кол-во участников		
<b>1. Хоровые коллективы, в т.ч. вокальные ансамбли:</b>	<b>13</b>	<b>165</b>	<b>13</b>	<b>168</b>	<b>13</b>	<b>173</b>
народной песни	8	94	8	97	8	102
фольклорные	1	21	1	21	1	21

академические						
эстрадной песни	4	50	4	50	4	50
хоры ветеранов ВОВ и труда						
2. Хореографические коллективы:	<b>5</b>	<b>75</b>	<b>5</b>	<b>74</b>		
ансамбли песни и пляски						
народного танца						
бального танца						
классического танца						
эстрадного танца	5	75	5	74	5	74
3. Оркестры и ансамбли:						
духовой музыки						
народных инструментов						
эстрадно-музыкальные (в т.ч. ВИА)						
4. Театральные:	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>45</b>
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	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>17</b>
7. Декоративно-прикладного искусства	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
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.