

## **Итоги**

### **изучения мнения населения о качестве оказании муниципальной услуги, предоставляемой МБУ «Богоявленский СДК» в 2012 году**

В соответствии с постановлением Администрации Богоявленского сельского поселения от 01.08.2012 № 63 Администрации Богоявленского сельского поселения «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» и приказа МБУ «Богоявленский СДК» № 15 /1 от 02.08.2012 г «О назначении ответственных лиц за проведение опроса населения» за 2012г .

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 2012год учреждения культуры посетило 38089 человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 3174 человек. Функционировало 35 культурно-досуговых формирований. Нами была опрошена 1/11 часть посетителей. 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 информацией о муниципальной услуге, размещенной на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины;

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



5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения 6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)	+174	79,1
<b>5. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b> 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо)	0 0 + (8) + (90) + (122)	0 0 4 41 55
<b>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)</b> 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	+15 +16 +24 +35 +120 +10	6,8 7,3 11 15,9 54,5 4,5
<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	+220	100
<b>8. Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на</b>		

интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины	0	0
<b>9. Ваш пол</b>		
- мужской	177	80,5
- женский	43	19,5
<b>10. Ваш возраст</b>		
-18-29 лет	65	29,5
- 30-49 лет	120	54,5
- 50-59 лет	20	9,1
- старше 60 лет	15	6,9
<b>11. Ваше образование</b>		
- неполное среднее	31	14
- среднее (школа, ПТУ)	66	30
- среднее-специальное (техникум)	89	40
- незаконченное высшее	10	5
- высшее	24	11

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

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУ «Богоявленский 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 «Богоявленский СДК»

Л.В/