МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«БОГОЯВЛЕНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ»

ПРИКАЗ

20.12.2023г ст. Богоявленская № 5

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2023 год

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение приказа Министерства финансов Ростовской области от 31.03.2011г. № 19 «О порядке осуществления мониторинга оценки качества управления бюджетным процессом в муниципальных образованиях Ростовской области», и Постановления Администрации Богоявленского сельского поселения № 63 от 01.08.2012г «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2023 год, предоставляемых МБУ «Богоявленский СДК» согласно приложению.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МБУ «Богоявленский СДК» Л.М.Аханова

Приложение
к приказу МБУ «Богоявленский СДК»
от 20.12.2023 № 5

Итоги
изучения мнения населения о качестве оказании муниципальной услуги, предоставляемой МБУ «Богоявленский СДК» в 2023 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» № 16 от 09.12.2022 г «О назначении ответственных лиц за проведение опроса населения» за 2023г.

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 2023 год учреждениями культуры проведено 1185 мероприятий их посетило 60241 чел, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 5020 чел. Функционировало 38 культурно - досуговых формирований, в них участников 575. Нами была опрошена 0,53% от числа посетителей. В анкетировании приняло участие 180 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 180 человек. С помощью опроса было выявлено, что основная аудитория учреждения – это население, вошедшее в категории «от 30 - 49 лет» - «50-59» лет .

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	%
	180	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)	30	16,7
5 - (очень хорошо)	150	83,3
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)	+ (4)	2,2
5 - (очень хорошо)	+ (176)	97,8
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	+8	4,4
2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	+4	2,2
3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время	+13	7,2
4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно- досуговых мероприятий	0	0
5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения	+45	25
6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)	+110	61,1
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)	+ (20)	11,1
5 - (очень хорошо)	+ (160)	88,9
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	+98	54,4
2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги	+27	15
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.)	+15	8,3
5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе	+13	7,2
6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга		
7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения	+17	9,5
8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества	+10	5,6
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	+180	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**	 32 148	 17,8 82,2
10. Ваш возраст **-18-29 лет** **- 30-49 лет** **- 50-59 лет** **- старше 60 лет**	 35 83 62 0	 19,4 46,1 34,5 0
11. Ваше образование **- неполное среднее** **- среднее (школа, ПТУ)** **- среднее-специальное (техникум)** **- незаконченное высшее** **- высшее**	 11 50 98 0 21	 6,1 27,8 54,4 0 11,7

Динамика развития формирований самодеятельного народного творчества за 2021 – 2023 годы.

Клубные формирования	2021г		2022г		2023г	
	Всего	Кол-во участников	Всего	Кол-во участников	Всего	Кол-во участников
1. Хоровые коллективы, в т.ч. вокальные ансамбли:	**13**	**177**	**13**	**177**	**13**	**178**

народной песни	8	106	8	106	8	107
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**	**71**	**5**	**71**	**5**	**71**
ансамбли песни и пляски						
народного танца	1	15	1	15	1	15
бального танца						
классического танца						
эстрадного танца	4	56	4	56	4	56
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	**2**	**28**	**2**	**28**	**2**	**28**

ВЫВОД

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

- продолжить развивать 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» /в СМИ/
- введения инновационных форм работы

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.

Директор МБУ «Богоявленский СДК» _____ Л.М.Аханова