**Итоги**

**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной**

**услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным**

**учреждением культуры «Романовский сельский дом культуры»**

**за четвертый квартал 2014 года.**

В соответствии с Постановлением Администрации Романовского сельского поселения от 26.07.2012г. №63 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Романовского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг», проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за третий квартал 2014 года..

Изучение мнения осуществлялось МБУК «Романовский СДК», предоставляющим муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по пятибалльной шкале.

За четвертый квартал 2014 года учреждение культуры посетило 1145 человек , в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 875 человек.

В анкетировании приняло участие 50 человек.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;

- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей бюджетные услуги;

- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой бюджетной услуге;

-удовлетворенность личным взаимодействием корреспондента с работниками организации (учреждения), оказывающей бюджетные услуги;

- удовлетворенность условиями ожидания приема;

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- время ожидания получения услуги;

- удовлетворенность результатом получения услуги;

- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос | Число респондентов | % |
| чел. |
| 1 | **Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо)  6 – (нет ответа) | 0  0  26  21  2  1 | 0,0  0,0  52,0  42,0  4,0  2,0 |
| 2 | **Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины** (укажите знаком «+» возможные причины):  1 – неудобный режим работы учреждения  2 – грубость, невнимательность сотрудников  3 – низкий профессионализм работника  4 – отказ от предоставления муниципальной услуги без пояснения причины отказа  5– невозможность дозвониться до специалистов учреждения  6–неудовлетворительное состояние помещений (санитарно – гигиеническое, пожарное)  7- плохое эстетическое оформление интерьера учреждения  8- другая причина  9- нет ответа | 0  0  0  0  0  41  0  0  9 | 0.0  0,0  0,0  0,0  0,0  82,0  0.0  0.0  18,0 |
| 3 | **Оцените качество организации культурно – досуговых мероприятий по пятибалльной шкале** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо)  6 – (нет ответа) | 0  0  25  22  2  1 | 0.0  0,0  50,0  44,0  4,0  2,0 |
| 4 | **Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации досуговых** **мероприятий?** (выберите знаком «+» не более трех ответов из предложеных):  1–соответствие индивидуальным запросам/потребностям потребителей услуги  2 – соответствие возрастным особенностям потребителей услуги  3–Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей время  4-Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно – досуговых мероприятий  5–Высокий уровень профессионализма работников учреждения  6-Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео техника, спецэффекты)  7-Нет ответа | 1  3  46  0  0  0  0 | 2,0  6,0  92,0  0,0  0,0  0,0  0,0 |
| 5 | **Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале**  (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо)  6 – (нет ответа) | 0  0  2  45  3  0 | 0,0  0,0  4,0  90,0  6,0  0.0 |
| 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  9-Нет ответа | 3  5  0  0  39  1  2  0  0 | 6,0  10,0  0,0  0,0  78,0  2,0  4,0  0,0  0,0 |
| 7 | **Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 – (да)  2 – (нет)  3 – (частично)  4- информация не размещена  5- (нет ответа) | 44  0  5  0  1 | 88,0  0,0  10,0  0,0  2,0 |
| 8 | **Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет – сайте Администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины** | 0 | 0,0 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | **Ваш пол:**  1 – мужской  2 - женский | 21  29 | 42,0  58,0 |
| 10 | **Ваш возраст**  1 - 18- 29 лет  2 - 30 – 49 лет  3 - 50 – 59 лет  4 - старше 60 лет | 10  19  9  12 | 20,0  38,0  18,0  24,0 |
| 11 | **Ваше образование**  1 – неполное среднее  2 - среднее (школа, ПТУ)  3 - среднее специальное (техникум)  4 - Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)  5 – Высшее | 2  24  16  1  7 | 4,0  48,0  32,0  2,0  14,0 |

Большая часть опрошенных граждан оценили качество услуг, предоставляемых учреждением и качество организации кружков по развитию самодеятельного творчества, выразили пожелание в совершенствовании работы. Наибольшее количество повторяющихся предложений было связано с созданием условий для творческого труда и проведения досуга жителями поселения. Таким образом, учитывая , что большая часть услуг четвертого квартал проводилась в клубной комнате (бывшее здание библиотеки), в которой был проведен ремонт и сделано отопление, качество оказываемых учреждением культуры муниципальных услуг можно признать удовлетворительным. Так же была отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК «Романовский СДК».

Информированность населения о порядке предоставления муниципальных услуг достаточная. Наиболее доступным источником информации является наружная реклама, объявления. Данный опрос проводился четвертый раз в отчетном году с целью исследования получения общей картины и уровнем удовлетворенности населения учреждением культуры.

Директор МБУК «Романовский СДК» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.М. Киптилова