**Итоги**

**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной**

**услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным**

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

**в 2013 году**

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 2013 год.

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 2013 год учреждение культуры посетило 2422 человека, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 202 человека.

Функционировало 4 культурно - досуговых формирования.

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 состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо)  6 – (нет ответа) | 0  0  35  15  0  0 | 0  0  70.0  30.0  0  0 |
| 2 | **Оцените состояние здания (помещения)**, **в котором осуществляется предоставление услуги** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо)  6 – (нет ответа) | 50  0  0  0  0  0 | 100.0  0  0  0  0  0 |
| 3 | **Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения**, **оказывающего услуги** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо)  6 – (нет ответа) | 50  0  0  0  0  0 | 100.0  0  0  0  0  0 |
| 4 | (**Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой бюджетной услуге** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 – (да)  2 – (нет)  3 – (частично)  4 - (нет ответа) | 15  1  31  3 | 30.0  2.0  62.0  6.0 |
| 5 | **Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры**  (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо)  6 – (нет ответа) | 1  0  40  8  0  1 | 2.0  0  80.0  16.0  0  2.0 |
| 6 | **Оцените качество организации культурно- досуговых мероприятий**  (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо)  6 – (нет ответа) | 1  0  36  12  0  1 | 2.0  0  72.0  24.0  0  2.0 |
| 7 | **Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками учреждения, оказывающего бюджетные услуги** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 – (да)  2 – (нет)  3 – (частично)  4 - (нет ответа) | 35  0  15  0 | 70.0  0  30.0  0 |
| 8 | **Удовлетворены ли вы графиком дома культуры и сельских клубов?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)  1 – (да)  2 – (нет)  3 – (частично)  4 - (нет ответа) | 0  0  40  0  10 | 0  0  80.0  0  20.0 |
| 9 | **Удовлетворенны ли вы компетентностью сотрудников** (выберите знаком «+»один из предложенных вариантов ответа)  1 – (да)  2 – (нет)  3 – (частично)  4 - (нет ответа) | 35  0  15  0 | 70.0  0  30.0  0 |
| 10 | **Удовлетворенны ли вы результатом получения муниципальной услуги**  (выберите знаком «+»один из предложенных вариантов ответа)  1 – (да)  2 – (нет)  3 – (частично)  4 - (нет ответа) | 12  3  35  0 | 24.0  6.0  70.0  0 |
| 11 | **Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги** (выберите знаком «+»один из предложенных вариантов ответа)  1- (взималась)  2 – (не взималась)  3 - (нет ответа) | 0  50 | 0  100,0 |
| 12 | **Ваш пол:**  1 - женский  2 - мужской | 31  19 | 62.0  38.0 |
| 13 | **Ваш возраст**  1 - 18- 29 лет  2 - 30 – 49 лет  3 - 50 – 59 лет  4 - старше 60 лет | 9  15  19  7 | 18.0  30.0  38.0  14.0 |
| 14 | **Ваше образование**  1 – неполное среднее  2 - среднее (школа, ПТУ)  3 - среднее специальное (техникум)  4 - Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)  5 – Высшее | 5  26  10  0  9 | 10.0  52.0  20.0  0  18.0 |

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

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК «Романовский 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 муниципальных услуг достаточная, большая часть опрошенных граждан отказываются посещать учреждение культуры в связи с аварийным состоянием здания сельского дома культуры. Наиболее доступным источником информации является наружная реклама. Данный опрос проводился второй раз с целью исследования получения общей картины и уровнем удовлетворенности населения учреждением культуры.

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