**Итоги**

**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной**

**услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным**

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

**за год 2020 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 первое полугодие 2020 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 второе полугодие 2020 года учреждение культуры посетило 2762 человека, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 460 человек – по муниципальному заданию на 2020 год наше учреждение должно посетить за второе полугодие 2020 года 1722 человека.

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  020  60  16  0  4 | 0,0  20,0  60,0  16,0  0,0  4,0 |
| 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  0  0  25  75 | 0,0  0.0  0,0  0,0  0,0  0.0  0,0  25,0  75,0 |
| 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  10  24  46  10  0  10 | 0,0  10,0  24,0  46,0  10,0  0,0  10,0 |
| 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 | 0  28  48  12  0  0  12 | 0,0  28,0  48,0  12,0  0,0  0,0  12,0 |
| 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  14  40  36  10 | 0.0  0,0  14,0  40,0  36,0  10,0 |
| 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 | 24  0  0  0  46  20  0  0  10 | 24,0  0,0  0,0  0,0  46,0  20,0  0,0  0,0  10,0 |
| 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) | 54  0  40  0  20 | 54,0  0,0  40,0  0,0  20,0 |
|  | **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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 9 | **Ваш пол:**  1 – мужской  2 - женский | 31  69 | 31,0  69,0 |
| 10 | **Ваш возраст**  1 - 18- 29 лет  2 - 30 – 49 лет  3 - 50 – 59 лет  4 - старше 60 лет | 18  33  21  28 | 18,0  33,0  21,0  28,0 |
| 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 | 6  49  23  2  20 | 6,0  49,0  23,0  2,0  20,0 |

В общем итоге, просмотрев все ответы на заданные вопросы, качество оказываемых учреждением культуры муниципальных услуг можно признать удовлетворительным. Причиной **не удовлетворения** оказанием услуг учреждением является пандемия , связанная с COVID -19. Несмотря на обстоятельства, связанные с пандемией, работники культуры оперативно переключили свою работу на онлайн режим. Для жителей поселения были подготовлены онлайн- мероприятия различной направленности для всех категорий граждан. В которых сами граждане принимали активное участие. Качество организации культурно досуговых мероприятий так же признана удовлетворительной. Качество организации кружков по развитию художественной самодеятельности так же отмечено оценкой удовлетворительно. Было охарактеризовано хорошее качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества.

Информированность населения о порядке предоставления муниципальных услуг достаточная. Наиболее доступным источником информации является наружная реклама. Данный опрос проводится с целью исследования получения общей картины и уровнем удовлетворенности населения учреждением культуры.

Директор МБУК «Романовский СДК» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.П. Шуткина