

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
АЛЕКСЕЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
МАТВЕЕВО-КУРГАНСКОГО РАЙОНА
«АЛЕКСЕЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ»**

Акт №1

**Итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги,
предоставляемой МУК «Алексеевский СДК» в 2016 году**

14. 02. 2017 г.

с. Алексеевка

В соответствии с постановлением Администрации Алексеевского сельского поселения от 31.12.2014 года № 113 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Алексеевского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2016 год.

Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры

МУК " Алексеевский СДК", которые предоставляют муниципальную услугу, непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

За 2016 год учреждения культуры Алексеевского сельского поселения провели 655 мероприятий, которые посетило 60456 человек, Функционировало 41 культурно-досуговых формирования, в которых занимаются 404 человека.

Нами была опрошена 1/5 часть жителей поселения. В анкетировании приняло участие 880 человек

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых муниципальным учреждением культуры;
- удовлетворение оказанием услуг;
- качество организации культурно- досуговых мероприятий;
- качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества;
- отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения.
- удовлетворенность информации о муниципальной услуге.

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

Вопрос	Число респондентов	% %
	880	
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)	0 0 3 793 50	0 0 0,3 90,1 9,6
2. 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)	0 0 200 500 180	0 0 22,7 56,8 20,5
3. 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 2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги 3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время 4 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения 5 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)	120 145 545 70 0	13,6 16,5 61,9 8,0 0

<p>4. Оцените качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</p> <p>1 - (очень плохо)</p> <p>2 - (плохо)</p> <p>3 - (удовлетворительно)</p> <p>4 - (хорошо)</p> <p>5 - (очень хорошо)</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>223</p> <p>547</p> <p>110</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>25,3</p> <p>62,2</p> <p>12,5</p>
<p>5. Оцените уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</p> <p>1 - (очень плохо)</p> <p>2 - (плохо)</p> <p>3 - (удовлетворительно)</p> <p>4 - (хорошо)</p> <p>5 - (очень хорошо)</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>230</p> <p>555</p> <p>95</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>26,1</p> <p>63,1</p> <p>10,8</p>
<p>6. Оцените уровень удовлетворённости информирования о новых мероприятиях(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</p> <p>1 - (очень плохо)</p> <p>2 - (плохо)</p> <p>3 - (удовлетворительно)</p> <p>4 - (хорошо)</p> <p>5 - (очень хорошо)</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>90</p> <p>790</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>10,2</p> <p>89,8</p> <p>0</p>
<p>7. Оцените уровень удовлетворённости отношением специалистов к посетителям (доброжелательность, вежливость, внимание, тактичность) (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</p> <p>1 - (очень плохо)</p> <p>2 - (плохо)</p> <p>3 - (удовлетворительно)</p> <p>4 - (хорошо)</p> <p>5 - (очень хорошо)</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>10</p> <p>727</p> <p>70</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>1,1</p> <p>82,6</p> <p>16,3</p>
<p>8. Оцените уровень удовлетворённости графиком работы(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</p> <p>1 - (очень плохо)</p>	<p>0</p>	<p>0</p>

2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	90	10,2
4 - (хорошо)	789	89,7
5 - (очень хорошо)	1	0,1
9. Ваш пол		
- мужской	239	27,2
- женский	64	72,8
10. Ваш возраст		
-18-29 лет	387	43,9
- 30-49 лет	101	11,5
- 50-59 лет	292	33,2
- старше 60 лет	100	11,4
11. Ваше образование		
- неполное среднее	0	0
- среднее (школа, ПТУ)	110	12,5
- среднее-специальное (техникум)	760	86,4
- незаконченное высшее	0	0
- высшее	10	1,1

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

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МУК «Алексеевский СДК». Основных недостатков не выявлено.

Данный опрос проводился с целью исследования, определялось получение общей картины уровнем удовлетворенности населения учреждением культуры.

Директор МУК «Алексеевский СДК»

14.02.2017г.



Михалкова И.М.