

**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 2017 году**

14. 02. 2018 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 2017 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 2017 год учреждения культуры Алексеевского сельского поселения провели 655 мероприятий, которые посетило 62976 человек, Функционировало 41 культурно-досуговых формирования, в которых занимаются 382 человека.

Нами была опрошена 1/5 часть жителей поселения. В анкетировании приняло участие 875 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 | %% |
|---|------------------------------|----------------------------------|
| | 875 | |
| 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 5 793 77 | 0 0 0,6 90,6 8,8 |
| 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 0 201 500 174 | 0 0 23 57,1 19,9 |
| 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.) | 123 147 540 60 5 | 14 16,8 61,7 6,9 0,6 |

| | | |
|---|--|---|
| <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>235</p> <p>540</p> <p>100</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>26,9</p> <p>61,7</p> <p>11,4</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>556</p> <p>89</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>26,3</p> <p>63,5</p> <p>10,2</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>75</p> <p>7800</p> <p>0</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>8,6</p> <p>91,4</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>15</p> <p>732</p> <p>128</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>1,7</p> <p>83,7</p> <p>14,6</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) | 85 | 9,7 |
| 4 - (хорошо) | 790 | 90,3 |
| 5 - (очень хорошо) | 0 | 0 |
| 9. Ваш пол | | |
| - мужской | 240 | 27,4 |
| - женский | 635 | 72,6 |
| 10. Ваш возраст | | |
| -18-29 лет | 380 | 43,4 |
| - 30-49 лет | 104 | 11,9 |
| - 50-59 лет | 291 | 33,3 |
| - старше 60 лет | 100 | 11,4 |
| 11. Ваше образование | | |
| - неполное среднее | 0 | 0 |
| - среднее (школа, ПТУ) | 115 | 13,2 |
| - среднее-специальное (техникум) | 750 | 85,7 |
| - 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», что выражено в удобном режиме работы, в обеспечении комфортности, и в качестве обслуживания в целом. В то же время, выразили пожелания о необходимости приобретения стульев в зрительный зал.

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

Директор МУК «Алексеевский СДК»

14.02.2018г.



Михалкова И.М.