

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

Акт №1

**Итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг,
предоставляемых МУК «Алексеевский СДК» в 2020 году**

05. 02. 2021 г.

с. Алексеевка

В соответствии с постановлением Администрации Алексеевского сельского поселения от 31.12.2014года № 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 2020 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 2020год учреждения культуры Алексеевского сельского поселения провели 332 мероприятия, которые посетило 63256 человек, Функционирует 41 культурно-досуговое формирование, в которых занимаются 432 человека.

Нами была опрошена 1/5 часть жителей поселения. В анкетировании приняло участие 820 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 информацией 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	% %
	820	
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 0 740 80	0 0 0 90 10
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 0 150 430 240	0 0 18 53 29
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.)	100 120 430 115 55	12 15 52 14 7

<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>220</p> <p>535</p> <p>65</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>27</p> <p>65</p> <p>8</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>550</p> <p>40</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>28</p> <p>66</p> <p>6</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>93</p> <p>727</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>11</p> <p>89</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>6</p> <p>735</p> <p>79</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>1</p> <p>89</p> <p>10</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)	78	10
4 - (хорошо)	742	90
5 - (очень хорошо)	0	0
9. Ваш пол		
- мужской	112	14
- женский	708	86
10. Ваш возраст		
- 18-29 лет	431	53
- 30-49 лет	108	13
- 50-59 лет	281	34
- старше 60 лет		
11. Ваше образование		
- неполное среднее	0	0
- среднее (школа, ПТУ)	89	11
- среднее-специальное (техникум)	706	86
- незаконченное высшее	0	0
- высшее	25	3

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 связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой во втором третьем и четвёртом квартале большая часть офлайн мероприятий была переведена в онлайн, которые посмотрели большое количество зрителей и выразили пожелания и в дальнейшем использовать дистанционный формат взаимодействия с посетителями.

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

Директор МУК «Алексеевский СДК»

05.02.2021г.



Михалкова И.М.