**Итоги**

**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной**

**услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным**

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

**за четвертый квартал 2014 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 третий квартал 2014 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 четвертый квартал 2014 года учреждение культуры посетило 1145 человек , в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 875 человек.

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) | 00262121 | 0,00,052,042,04,02,0 |
| 2 | **Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины** (укажите знаком «+» возможные причины):1 – неудобный режим работы учреждения 2 – грубость, невнимательность сотрудников3 – низкий профессионализм работника4 – отказ от предоставления муниципальной услуги без пояснения причины отказа5– невозможность дозвониться до специалистов учреждения6–неудовлетворительное состояние помещений (санитарно – гигиеническое, пожарное)7- плохое эстетическое оформление интерьера учреждения8- другая причина9- нет ответа |  00 00041 009 | 0.00,00,00,00,082,00.00.018,0 |
| 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) |  00 25 22 21 |  0.00,050,044,04,02,0 |
| 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 услуги3–Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей время4-Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно – досуговых мероприятий5–Высокий уровень профессионализма работников учреждения6-Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео техника, спецэффекты) 7-Нет ответа | 1346000 0 | 2,06,092,00,00,00,00,0 |
| 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) |    00 24530  | 0,00,0 4,0 90,0 6,00.0 |
| 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 школе6 – Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга7-Высокий уровень профессионализма работников учреждения8-Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества9-Нет ответа | 3500391200 | 6,010,00,00,078,02,04,00,00,0 |
| 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 размещена5- (нет ответа) | 440501 | 88,00,010,0 0,0 2,0 |
| 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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | **Ваш пол:**1 – мужской2 - женский | 2129 | 42,058,0 |
| 10 | **Ваш возраст**1 - 18- 29 лет2 - 30 – 49 лет3 - 50 – 59 лет4 - старше 60 лет |  1019912 | 20,0 38,018,024,0 |
| 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 |  22416 1 7 | 4,048,032,02,014,0 |

Большая часть опрошенных граждан оценили качество услуг, предоставляемых учреждением и качество организации кружков по развитию самодеятельного творчества, выразили пожелание в совершенствовании работы. Наибольшее количество повторяющихся предложений было связано с созданием условий для творческого труда и проведения досуга жителями поселения. Таким образом, учитывая , что большая часть услуг четвертого квартал проводилась в клубной комнате (бывшее здание библиотеки), в которой был проведен ремонт и сделано отопление, качество оказываемых учреждением культуры муниципальных услуг можно признать удовлетворительным. Так же была отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК «Романовский СДК».

Информированность населения о порядке предоставления муниципальных услуг достаточная. Наиболее доступным источником информации является наружная реклама, объявления. Данный опрос проводился четвертый раз в отчетном году с целью исследования получения общей картины и уровнем удовлетворенности населения учреждением культуры.

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