**Итоги**

**изучения мнения населения о качестве оказании муниципальной**

**услуги, предоставляемой МБУК «Ериковский СДК» за 2019 год.**

За 2019 год в МБУК "Ериковский СДК" проведено 121 мероприятие , на которых количество посещений составило 4059 человек.  В течении 2019 года в МБУК "Ериковский СДК"   функционировало 7 культурно -досуговых формирований и в них 76 человек. В анкетировании приняло участие 120 человек.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых  муниципальным бюджетным учреждением  культуры;

-  удовлетворение оказанием услуг;

- качество организации   культурно - досуговых мероприятий;

 - характеристика качества организации досуговых мероприятий;

- качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества;

- какие параметры, характеризуют хорошее качество организации  кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества?;

- отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения ;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопрос | Число  респондентов | % % |
| 120 |  |
| 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  2  33  63  22  0 | 0  1,7%  27,5%  52,5 %  18,3 %  0 |
| 2. Оцените удовлетворенность информированием о порядке оказания услуги   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  1  52  65  2 | 0  0  0,8%  43,3%  54,2%  1,7% |
| 3. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+»  возможные причины)   1.Неудобный режим работы учреждения   2. Грубость, невнимательность сотрудников   3.Низкий профессионализм работников   4.Отказ в предоставлении 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  6  114 | 0  0  0    0    0    0    0  5%  95% |
| 4. 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  0  3  59  56  2 | 0  0  2,5%  49,1%  46,7%  1,7% |
| 5. 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 - 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, звук и др.)  7- нет ответа | 15    26    33    23      11    12        0 | 12,5 %      21,7 %    27,5 %    19,1 %      9,2 %    10 %      0 |
| 6. 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  6  68  44  2 | 0  0  5 %  56,7 %  36,7 %  1,6% |
| 7. 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 | 10    26    21    9      26    13    14    0        0 | 8,3 %    21,7 %    17,5 %    7,5 %      21,7 %    10,8 %    11,7 %    0        0 |
| 7.Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения?  (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)    -Да    -Нет    -Частично    -Информация не размещена  - нет ответа | 103   0  17   0   0 | 85,8 %   0  14,2   0 0 |
| 8.Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации  или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины | - | - |
| 9. Ваш пол  - мужской  - женский | 55  65 | 45,8 %  54,2 % |
| 10. Ваш возраст  -18-29 лет  - 30-49 лет  - 50-59 лет  - старше 60 лет | 35  50  24  11 | 29,2 %  41,7 %  20 %  9,1 % |
| 11. Ваше образование  - неполное среднее  - среднее (школа, ПТУ)  - среднее-специальное (техникум)  - незаконченное высшее  - высшее | 9  31  63  4  13 | 7,5 %  25,8 %  52,5 %  3,3 %  10,9 % |

   В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК "Ериковский СДК", что выражено в удобстве режима работы, в обеспечении комфортности, и в качестве обслуживания в целом.  В то же время, выразили пожелания о совершенствовании работы, в частности, наибольшее количество повторяющихся предложений, связано с созданием условий для творческого труда и разнообразного интересного досуга хорошим оснащением техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества.

Директор МБУК "Ериковский СДК" А.П.Митин