**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 |       023363220 |      01,7%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 хорошо6- нет ответа |      00152652 |      000,8%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 причина9. нет ответа |    000 0 0 0  0 6114 |    000 0 0 0 05%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 |      00359562 |      002,5%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 |     00668442 |     005 %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 школе6. 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 творчества9- 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 |      103 017 0 0                        |      85,8 % 014,2 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 |  5565 |  45,8 %54,2 % |
| 10. Ваш возраст-18-29 лет- 30-49 лет- 50-59 лет- старше 60 лет |  35502411 |  29,2 %41,7 %20 %9,1 % |
| 11. Ваше образование- неполное среднее- среднее (школа, ПТУ)- среднее-специальное (техникум)- незаконченное высшее- высшее |  93163413 |  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