РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ КАШАРСКИЙ РАЙОН

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«ИНДУСТРИАЛЬНОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

АДМИНИСТРАЦИЯ ИНДУСТРИАЛЬНОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

 ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.01.2017 г. № 2 п. Индустриальный

**Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры Индустриального сельского поселения » за 2016 год**

В соответствии с постановлением Администрации Индустриального сельского поселения от 30.12.2011 № 121 «Об утверждении положения о Порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Индустриального сельского поселения» и рассмотрев итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2016 год, Администрация Индустриального сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры Индустриального сельского поселения» за 2016 год (приложение № 1 к настоящему постановлению).

2.   Постановление вступает в силу с момента его подписания.

3. Постановление подлежит размещению на официальном сайте Администрации Индустриального сельского поселения.

       4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Администрации Индустриального

 сельского поселения Чегринец В.В.

Приложение № 1

к Постановлению

Администрации Индустриального

сельского поселения

от 23.01.2017 г. N2

**Итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры Индустриального сельского поселения»**

В соответствии с постановлением Администрации Индустриального сельского поселения от 30.12.2011 № 121 «Об утверждении положения о Порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг на территории Индустриального сельского поселения», в целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», приказа Министерства финансов Администрации Ростовской области от 31.03. 2011 № 19 «О порядке осуществления мониторинга и оценки качества управления бюджетным процессом в муниципальных образованиях Ростовской области» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2016 год.

Изучение мнения осуществлялось муниципальным бюджетным учреждением культуры «**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры Индустриального сельского поселения**» предоставляющим муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

          За 2016 год Муниципальное бюджетное учреждение культуры «**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры Индустриального сельского поселения**» поселения посетило 6209 человек. В течение 2016 года в МБУК ДК Индустриального сельского поселения функционировало 3 культурно -досуговых формирований. В анкетировании приняло участие 80 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;

- удовлетворенность информации о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины;

Информация об оценке населением Индустриального сельского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопрос | Число респондентов | % % |
|                         80 |   |
| 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 |  00444320 | 005%55 %40 %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 | 00059210 | 00073,8%26,3% |
| 3. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)1.Неудобный режим работы учреждения2. Грубость, невнимательность сотрудников3.Низкий профессионализм работников4.Отказ в предоставлении 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 | 0000023255 0 | 0000028,8%2,5%68,8%0 |
| 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 | 00042380 | 00052,5%47,5%0 |
| 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 услуги2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги 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, звук и др.)7- нет ответа | 453411000                       0 | 56,3 %42,5%12,8 %0000 |
| 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 | 00066140 | 00082,5%17,5 %0 |
| 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 услуги2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий4. 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 | 212453000000 | 26,3 %30 %6,3 %37,5 %00000 |
| 8.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 | 324710 | 40,0 %58,8%1,3 %0 |
| 9.Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины | - | -     |
| 10. Ваш пол- мужской- женский | 1565 | 18,8 %81,2 % |
| 11. Ваш возраст-18-29 лет- 30-49 лет- 50-59 лет- старше 60 лет | 273959 | 33,8 %48,8 %6,3 %11,1 % |
| 12. Ваше образование- неполное среднее- среднее (школа, ПТУ)- среднее-специальное (техникум)- незаконченное высшее- высшее | 12 2813720 | 14,9 %35 %16,3 %8,8%25 % |

        В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК ДК Индустриального сельского поселения», 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.