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 | 0  0  4  44  32  0 | 0  0  5%  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 хорошо  6- нет ответа | 0  0  0  59  21  0 | 0  0  0  73,8%  26,3% |
| 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  23  2  55  0 | 0  0  0  0  0  28,8%  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 | 0  0  0  42  38  0 | 0  0  0  52,5%  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 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 | 45  34  11  0  0  0                         0 | 56,3 %  42,5%  12,8 %  0  0  0  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  0  66  14  0 | 0  0  0  82,5%  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 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 | 21  24  5  30  0  0  0  0  0 | 26,3 %  30 %  6,3 %  37,5 %  0  0  0  0  0 |
| 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 | 32  47  1  0 | 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 | 15  65 | 18,8 %  81,2 % |
| 11. Ваш возраст  -18-29 лет  - 30-49 лет  - 50-59 лет  - старше 60 лет | 27  39  5  9 | 33,8 %  48,8 %  6,3 %  11,1 % |
| 12. Ваше образование  - неполное среднее  - среднее (школа, ПТУ)  - среднее-специальное (техникум)  - незаконченное высшее  - высшее | 12  28  13  7  20 | 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.