**Акт по изучению мнения населения**

**Грушево-Дубовского сельского поселения о качестве оказания**

**муниципальных услуг по МБУК «Грушево-Дубовская КС»**

**за 2022 год.**

**1.Введение.**

В соответствии с постановлением Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения от 28 августа 2012 года № 44 "Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг», предоставляемых муниципальными учреждениями Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения " проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2022 год.

МБУК Грушево-Дубовской КС была разработана анкета, для опроса граждан, с целью оценки удовлетворенности граждан качеством оказания услуг, для повышения эффективности и качества оказания услуг в учреждениях культуры.

Анкетирование проводилось в Грушево-Дубовском сельском поселении путем заполнения бланков анкеты.

Общее число участников анкетирования составило 500 человек.

**2. Изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

**МБУК Грушево-Дубовская КС**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос** | **Количество респондентов** | **%** |
| Количество принявших участие в опросе | 500 |  |
| **1.Как часто Вы посещали учреждения культуры в течение последнего года?** Еще ни разу не посещал(а) в этом году Один раз в несколько месяцев Не реже, чем раз в месяц Каждую неделю, каждый выходной Несколько раз в неделю, но не каждый день Почти каждый день | 004031010050 | --8,0% 62,0% 20,0%10,0% |
| **2. Как Вы оцениваете доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения?**(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) | 0000500 | ----100 % |
| **3.Как Вы оцениваете комфортность условий пребывания в организации культуры?**(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) | 000110390 | ---22,0%78,0% |
| **4.Как Вы оцениваете дополнительные услуги и доступность их получения?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) | 000100400 | ---20,0%80,0% |
| **5.Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) | 5000000 | 100%---- |
| **6.Как Вы оцениваете удобство графика работы организации культуры**? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) | 000400100 | ---80,0%20,0% |
| **7.Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски?** Да Нет | 0500 | -100% |
| **8.Персонал компетентен в работе с посетителями-инвалидами?** Да Нет | 320180 | 64,0%36,0% |
| **9.Как Вы оцениваете соблюдение режима работы данной организации культуры?**(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) |  0000500 |  ---- 100% |
| **10.Как Вы оцениваете соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) |   0000500 |   ---- 100% |
| **11.Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала организации культуры?**(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) |  0050200250 |  --10,0% 40,0% 50,0% |
| **12. Как Вы оцениваете компетентность персонала организации культуры?**(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) |  0040160300 |  --8,0% 32,0%  60,0% |
| **13.Как Вы оцениваете качество оказания услуг организации культуры в целом?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) |  000400100 |  ---80,0%20,0% |
| **14.Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение организации культуры?**(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) |  0300401600 |  -60,0% 8,0%32,0% - |
| **15.Как Вы оцениваете качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации сети «интернет»?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) |   03001001000 |   -60,0%20,0% 20,0% - |
| **16.Как Вы оцениваете по шкале от 1 до 5 работу учреждения культуры в целом?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) |  0000500 |  ---- 100% |
| **17.Оцените, насколько Вы довольны культурно-досуговой сферой?**(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) |  000400100 |  ---80,0% 20,0% |
| **18.Как, по Вашему мнению, изменилось качество культурно-досуговой жизни Вашего населенного пункта за последний год?** Стало заметно лучше Думаю, немного улучшилось, но не существенно В целом ничего не изменилось Стало заметно хуже, раньше было намного лучше. Совсем ничего не изменилось |  1003505000 |  20,0%70,0% 10,0% - - |
| **19.Каким, по Вашему мнению, должно быть хорошее культурно-досуговое мероприятие? Выберете все варианты ответа, которые считаете подходящими** **-**В нем должно принимать участие много людей- Оно должно проходить в выходной или праздничный день - Мероприятие должно быть патриотическим, выполнять воспитательные функции - Должны быть созданы комфортные условия для зрителей и участников -Мероприятие должно быть современным и актуальным | 1023225026 | 2.0%46,4%50,0%0,4 %1,2% |
| **20.Укажите, какие, по Вашему мнению, культурно-досуговые мероприятия должны проходить чаще. Выберете все варианты ответа, которые считаете подходящими**Театральные спектакли Концерты, фестивали, смотры художественной самодеятельности Художественные выставки Народные гуляния Ярмарки Молодежные вечеринки, КВНы, конкурсы Семинары, тренинги, мастер-классы Детские праздники и конкурсы | 020010 401010040100 | -40,0%2,0% 8,0 % 2,0% 20,0% 8,0% 20,0% |
| **21.Ваш возраст?**От 12 до 18 лет От 19 до 25 лет От 26 до 50 лет От 51 и старше | 8030011010 | 16,0%60,0%22,0%2,0% |
| **22.** **6. Ваш пол?**женскиймужской |  320180 |  64,0%36,0% |
| **23.Укажите Ваше социальное положение?** Служащий/специалист Руководитель Рабочий Временно не работаю Пенсионер Учащийся студент Индивидуальный предприниматель Фермер Самозанятый Инвалид |  10042010 10301000100 | 2,0%-84,0% 2,0% 2,0%6,0% 2,0%--2,0%- |

**3. Выводы и рекомендации.**

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг активно посещают учреждение культуры, так же выявлено что неудовлетворительно оценивают доступность услуг для инвалидов, открытость и доступность информации об организации культуры (для интернета сети), на высоком уровне оценивают комфортность условий предоставления услуг, а также доброжелательность и вежливость работников организации, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг. Большинство респондентов считают, что в основном должны проходить мероприятия патриотической направленности и выполнять воспитательные функции, мероприятия должны проходить в выходные или в праздничные дни. Наиболее предпочтительными формами проведения мероприятий, для респондента являются концерты, фестивали, смотры художественной самодеятельности.

Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, создать официальный сайт для размещения информации в интернет сети.