**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 | 0  0  40  310  100  50 | -  -  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) | 0  0  0  0  500 | -  -  -  -  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) | 0  0  0  110  390 | -  -  -  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) | 0  0  0  100  400 | -  -  -  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) | 500  0  0  0  0 | 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) | 0  0  0  400  100 | -  -  -  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 | 0  500 | -  100% |
| **8.Персонал компетентен в работе с посетителями-инвалидами?**  Да  Нет | 320  180 | 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) | 0  0  0  0  500 | -  -  -  -  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) | 0  0  0  0  500 | -  -  -  -  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) | 0  0  50  200  250 | -  -  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) | 0  0  40  160  300 | -  -  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) | 0  0  0  400  100 | -  -  -  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) | 0  300  40  160  0 | -  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) | 0  300  100  100  0 | -  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) | 0  0  0  0  500 | -  -  -  -  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) | 0  0  0  400  100 | -  -  -  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 | 100  350  50  0  0 | 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 | 10  232  250  2  6 | 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 | 0  200  10  40  10  100  40  100 | -  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 | 80  300  110  10 | 16,0%  60,0%  22,0%  2,0% |
| **22.** **6. Ваш пол?**  женский  мужской | 320  180 | 64,0%  36,0% |
| **23.Укажите Ваше социальное положение?**  Служащий/специалист  Руководитель  Рабочий  Временно не работаю  Пенсионер  Учащийся  студент  Индивидуальный предприниматель  Фермер  Самозанятый  Инвалид | 10  0  420  10  10  30  10  0  0  10  0 | 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.