

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«КОНСТАНТИНОВСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

АДМИНИСТРАЦИЯ
КОНСТАНТИНОВСКОГО
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.01.2019

№ 31

г. Константиновск

Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры «Ведерниковская сельская библиотека» и «Ведерниковский сельский дом культуры» за 2018 год

В соответствии с постановлением Администрации Константиновского городского поселения от 26.12.2012 года № 358 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Константиновском городском поселении» и рассмотрев итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2018 год, Администрация Константиновского городского поселения, **постановляет:**

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Ведерниковский сельский дом культуры» за 2018 год (приложение № 1 к настоящему постановлению).

2. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Ведерниковская сельская библиотека» за 2018 год (приложение № 2 к настоящему постановлению).

3. Постановление вступает в силу с момента его подписания.

4. Постановление подлежит размещению на официальном сайте Администрации Константиновского городского поселения stanica-konst.ru

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации Константиновского городского поселения А.С. Макарова.

Глава Администрации
Константиновского городского поселения

А.А. Казаков

Приложение № 1
к Постановлению
Администрации Константиновского
городского поселения
от 29.01.2019 N 31

Утверждаю:
Глава Администрации
Константиновского городского поселения
А.А. Казаков
«29» января 2019г.

**Итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных
услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением
культуры «Ведерниковский сельский дом культуры»**

В соответствии с постановлением Администрации Константиновского городского поселения от 26.12.2012 № 358 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Константиновском городском поселении, в целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2018 год.

Изучение мнения осуществлялось муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ведерниковский сельский дом культуры» предоставляющим муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

За 2018 год Муниципальное бюджетное учреждение культуры Ведерниковский сельский дом культуры поселения посетило 69 429 человек. В течении 2018 года в Ведерниковском сельском доме культуры функционировало 55 культурно - досуговых формирований. В анкетировании приняло участие 150 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 Константиновского городского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам

Вопрос	Число респондентов	% %
	150	
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 20 100 30 0	0 0 13,3% 66,7 % 20,0 % 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 85 65 0	0 0 0 56,7% 43,3%
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 0 0 10 140	0 0 0 0 0 0 0 6,7% 93,3%
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 5 60 85 0	0 0 3,3% 40,0% 56,7% 0,0%

<p>5. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации досуговых мероприятий? (выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)</p> <p>1 - Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги</p> <p>2 - Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги</p> <p>3 - Проведение массовых мероприятий в удобное для потребителей услуги время</p> <p>4 - Создана система поощрения, стимулирования и поддержки участников культурно- досуговых мероприятий</p> <p>5 - Высокий уровень профессионализма работников учреждения</p> <p>6 - Хорошее техническое обеспечение проводимых мероприятий (аудио- видео- техника, спецэффекты, звук и др.)</p> <p>7- нет ответа</p>	<p>5</p> <p>30</p> <p>60</p> <p>30</p> <p>20</p> <p>5</p> <p>0</p>	<p>3,0 %</p> <p>20,0 %</p> <p>40,0 %</p> <p>20,0 %</p> <p>13,0 %</p> <p>4,0 %</p> <p>0</p>
<p>6. Оцените качество организации кружков по развитию самодетельного и художественного творчества по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</p> <p>1 - (очень плохо)</p> <p>2 - (плохо)</p> <p>3 - (удовлетворительно)</p> <p>4 - (хорошо)</p> <p>5 - (очень хорошо)</p> <p>6- нет ответа</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>80</p> <p>70</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>53,3 %</p> <p>46,7 %</p> <p>0</p>
<p>7. Какие параметры, на Ваш взгляд, характеризуют хорошее качество организации кружков по развитию самодетельного и художественного творчества? (выберите знаком «+» не более трех ответов из предложенных)</p> <p>1. Соответствие индивидуальным запросам/ потребностям потребителей услуги</p> <p>2. Соответствие возрастным особенностям потребителей услуги</p> <p>3. Широкий диапазон направлений программного обеспечения кружковых занятий</p> <p>4. Адаптация к запросам различных категорий потребителей услуги (одаренные и талантливые, с ограниченными возможностями здоровья и др.)</p> <p>5. Расписание занятий учитывает режим посещения учреждения культуры и учебу в школе</p> <p>6. Созданы условия для творческого труда и разнообразного интересного досуга</p> <p>7. Высокий уровень профессионализма работников учреждения</p> <p>8. Хорошее оснащение техническими и другими специальными современными средствами для развития самодетельного и художественного</p>	<p>10</p> <p>50</p> <p>20</p> <p>20</p> <p>16</p> <p>14</p> <p>20</p> <p>0</p>	<p>7,0 %</p> <p>34,0 %</p> <p>13,0 %</p> <p>13,0 %</p> <p>11,0 %</p> <p>9,0 %</p> <p>13,0 %</p> <p>0</p>

творчества 9- нет ответа	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	130 10 10 0	87 % 6,5 % 6,5 % 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	50 100	33,0 % 67,0 %
10. Ваш возраст -18-29 лет - 30-49 лет - 50-59 лет - старше 60 лет	50 40 40 20	33,0 % 27,0 % 27,0 % 13,0 %
11. Ваше образование - неполное среднее - среднее (школа, ПТУ) - среднее-специальное (техникум) - незаконченное высшее - высшее	5 30 80 10 25	3,0 % 20,0 % 53,0 % 7,0 % 17,0 %

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК ВСДК, 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.

Приложение № 2
к постановлению
Администрации Константиновского
городского поселения
от 29.01.2019 N 31

Утверждаю:
Глава Администрации
Константиновского городского поселения
А.А. Казаков
«29» января 2019г.

**Итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных
услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением
культуры**

«Ведерниковская сельская библиотека»

В соответствии с постановлением Администрации Константиновского городского поселения от 26.12.2012 № 358 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в Константиновском городском поселении» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2018 год.

Изучение мнения осуществлялось МБУК Ведерниковская сельская библиотека, предоставляющая муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

За 2018 год число читателей составило 1522 человека, число посещений библиотек поселения составило 13680, количество культурно-массовых мероприятий составило – 184, количество новых поступлений в библиотечный фонд составило – 1277 экз. В анкетировании приняло участие 160 человек.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры;
- удовлетворение оказанием услуг;
- график работы библиотек
- правила обслуживания библиотек
- комфортность условий библиотек;
- оценка работы персонала библиотек
- состав библиотечного фонда

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

Вопрос	Число респондент ов	%
		160

1. Довольны ли Вы режимом работы библиотеки? · Да · Нет. · «Нет ответа»	160 0 0	100 0 0
2. Довольны ли Вы правилами обслуживания библиотеки? · Да · Нет. · «Нет ответа»	160 0 0	100 0 0
3. Ваша оценка комфортности условий в библиотеке по пятибалльной шкале: · чистота 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо) · освещенность 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо) · мебель 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо)	0 0 0 40 120 0 0 0 30 130 0 0 30 20 110	0 0 0 25,0 75,0 0 0 0 19,0 81 0 0 19,0 13,0 68,0
4. Ваша оценка работы персонала библиотеки по пятибалльной шкале: · внешний вид 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо) · вежливость 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо) · компетентность 1 - (очень плохо)	0 0 0 10 150 0 0 0 0 160	0 0 0 6,3 93,7 0 0 0 0 100

2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	0	0
4 - (хорошо)	0	0
5 - (очень хорошо)	0	0
	160	100
· отзывчивость		
1 - (очень плохо)		
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	0	0
4 - (хорошо)	0	0
5 - (очень хорошо)	0	0
	160	100
· скорость обслуживания		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	0	0
4 - (хорошо)	10	6,3
5 - (очень хорошо)	150	93,7
· слаженность работы сотрудников		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	0	0
4 - (хорошо)	0	0
5 - (очень хорошо)	160	100
· Как бы Вы оценили состав библиотечного фонда по пятибалльной шкале:		
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	0	0
4 - (хорошо)	0	0
5 - (очень хорошо)	160	100
6. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:		
Пол		
· Мужской	60	37,5
· Женский	100	62,5

7. Возраст (полных лет)		
- 18-29 лет	30	18,8
- 30-49 лет	50	31,3
- 50-59 лет	70	43,8
- старше 60 лет	10	6,1

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК ВСБ, что выражено в удобстве режима работы, в обеспечении комфортности, и в качестве обслуживания в целом. Оценка личностных и профессиональных качеств библиотекарей поселения высокая. Ряд читателей библиотек высказали положительные изменения по качественному составу фонда, и увеличение подписки периодической печати.