

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«КОНСТАНТИНОВСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

АДМИНИСТРАЦИЯ КОНСТАНТИНОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| от 02.02.2024 | г. Константиновск | № 78.13/97-П |

**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 2023 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 2023 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 2023 год ( приложение № 1 к настоящему постановлению).

2. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Ведерниковская сельская библиотека» за 2023 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.

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 02.02.2024 N 78.13/97-П

Утверждаю:

Глава Администрации Константиновского городского поселения

А.А. Казаков

«02» февраля 2024 г.

**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 2022 год.

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

За 2023 год Муниципальное бюджетное учреждение культуры Ведерниковский сельский дом культуры поселения посетило 78 967 человека. Проведено 1494 культурно-массовых мероприятий. В течении 2023 года в Ведерниковском сельском доме культуры функционировало 55 культурно -досуговых формирований. В анкетировании приняло участие 190 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 | % % |
| 190 |  |
| **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  70  0 | 0  0  10,5%  52,7 %  36,8 %  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  100  90  0 | 0  0  0  52,7%  47,3% |
| **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  25  165 | 0  0  0  0  0  0  0  13%  87% |
| **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  75  115  0 | 0  0  0  39,5%  60,5%  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 | 5  30  80  30  20  25  0 | 3 %  16 %  42 %  15 %  11 %  13 %  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  65  125  0 | 0  0  0  34%  66 %  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 | 25  65    20    20  20  20  20  0  0 | 12 %  33 %  11 %  11 %  11 %  11 %  11 %  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 | 160  15  0  15 | 84,2 %  7,9 %  7,9% |
| **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** | 90  100 | 47 %  53 % |
| **10. Ваш возраст**  **-18-29 лет**  **- 30-49 лет**  **- 50-59 лет**  **- старше 60 лет** | 65  45  45  35 | 34 %  24 %  24 %  18 % |
| **11. Ваше образование**  **- неполное среднее**  **- среднее (школа, ПТУ)**  **- среднее-специальное (техникум)**  **- незаконченное высшее**  **- высшее** | 10  35  85  15  45 | 5 %  18 %  45 %  8 %  24 % |

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 02.02.2024 N 78.13/97-П

Утверждаю:

Глава Администрации Константиновского городского поселения

А.А. Казаков

«02» февраля 2024 г.

**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 2023 год.

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

За 2023 год число читателей составило 1407 человек, число посещений библиотек поселения составило 19 550, количество культурно-массовых мероприятий составило – 256, количество новых поступлений в библиотечный фонд составило – 2049 экземпляров. В анкетировании приняло участие 192 человека.

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 респондентов | % |
| **192** | 100 |
|  |  |
| 1. Довольны ли Вы режимом работы библиотеки?  · Да  · Нет.  . «Нет ответа» | 192  0  0 | 100  0  0 |
| 2. Довольны ли Вы правилами обслуживания библиотеки?  · Да  · Нет.  . «Нет ответа | 192  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  42  150  0  0  0  52  140  0  0  12  50  130 | 0  0  0  22  78  0  0  0  27  73  0  0  6,0  26,0  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)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо)  · **отзывчивость**  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо)  · **скорость обслуживания**  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо)  · **слаженность работы сотрудников**  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо) | 0  0  0  42  150  0  0  0  0  192  0  0  0  0  192  0  0  0  0  192  0  0  0  42  150  0  0  0  0  192 | 0  0  0  22,0  78,0  0  0  0  0  100  0  0  0  0  100  0  0  0  0  100  0  0  0  22,0  78,0  0  0  0  0  100 |
| . Как бы Вы оценили состав библиотечного фонда по пятибалльной шкале:  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4 - (хорошо)  5 - (очень хорошо) | 0  0  0  32  160 | 0  0  17,0  83,0 |
| 6. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:  Пол  · Мужской  · Женский | 74  118 | 39,0  61,0 |
| 7. Возраст (полных лет    **- 18-29 лет**  **- 30-49 лет**  **- 50-59 лет**  **- старше 60 лет** | 32  38  89  33 | 17,0  20,0  46,0  17,0 |

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.