Итоги анкетирования по изучению мнения населения Пуровского района о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетным учреждениями, подведомственными Управлению культуры Администрации Пуровского района в 2018 году

В соответствии с распоряжением Администрации района от 02.08.13 г. № 536-РА «Об утверждении Порядка изучения мнения населения муниципального образования Пуровский район о качестве оказания муниципальных услуг» проведено анкетирование по изучению мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями кцультуры, подведомственными Управлению культуры Администрации Пуровского района.

Изучение мнения состоялось непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг, согласно анкетам.

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Централизованная библиотечная система Пуровского района»**

Объектом исследования стали пользователи Центральной районной библиотеки МБУК «ЦБС Пуровского района» от 16 лет и старше.

Предмет исследования – оценка пользователей в отношении качества и доступности предоставляемых библиотечных услуг.

Метод исследования: анкетирование.

Было проведено анкетирование, в ходе которого опрошено 100 респондентов – пользователей библиотеки. Респонденты отвечали на вопросы, имеющие отношение к библиотеке, библиотечным услугам и условиям их получения.

Организацию виртуальных выставок считают достаточным 97% пользователей, затруднились с ответом 3%.

98 % пользователей отмечают, что в библиотеке созданы отличные комфортные условия пребывания во время проведения мероприятий и 2% хорошо.

Оценивая санитарное состояние мест общего пользованияучреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений), респонденты 96% поставили оценку «отлично», 4% отметили хорошее состояние общих мест пользования. 95% опрашиваемых указали на отличный художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры, 5% – на хороший уровень.

Удобным и отличным установленный режим работы учреждения в т.ч. в выходные дни считают 94% анкетируемых, 6% - поставили оценку «хорошо».

По результатам опроса 93% респондентов чувствуют себя в безопасности в библиотеке, 7% читателей оценивают «хорошо» состояние безопасностью в помещении.

Высоко оценили профессиональные качества библиотекаря (доброжелательность, вежливость и компетентность) «отлично» - 98%, хорошо - 2 % читателей.

Итоги исследования показали, что 96% посетителей библиотеки оценили на «отлично» качество оказания услуг в библиотеке, 4% дали оценку «хорошо».

93% опрошенных считают, что материально-техническое обеспечение библиотеки на отличном уровне, 6% – на хорошем уровне.

Вопрос о литературе, пользующейся спросом. 95% опрашиваемых считает его достаточным, оценку «хорошо» дали 4% анкетируемых и «удовлетворительно» 1%.

**Вывод:** анализ изучения мнения позволил установить, что в целом, респонденты (читатели) оценивают высоко качество оказания услуг, предоставляемых Центральной районной библиотеки МБУК «ЦБС Пуровского района».

По итогам анкетирования респонденты Центральной районной библиотеки и библиотек филиалов МБУК «ЦБС Пуровского района» высоко оценили профессиональные качества библиотекарей и вполне удовлетворены качеством оказания услуг библиотек. Услуги библиотеки удовлетворяют потребности читателей и востребованы населением.

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Пуровский районный центр национальных культур»**

В мониторинге изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг «МБУК «ПРЦНК» приняло участие 347 респондентов, что составляет 20% от общего количества посетителей учреждения, на основании данных за шесть месяцев (май – октябрь). Были изучены анкеты и определены следующие данные. По результатам мониторинга выявлено:

1.Удовлетворенность населения комфортностью помещений и учреждения и условиями доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья составляет **88,1%.**

2. Удовлетворенность населения открытостью и доступностью информации, размещенной на официальном сайте учреждения составляет **100%.**

3. Удовлетворенность населения положительного отношения сотрудников учреждения к посетителям (внимание, вежливость, тактичность) составляет **100%.**

4. Удовлетворенность населения компетентностью сотрудников учреждения составляет **100%.**

5**.** Удовлетворенность населения графиком работы учреждения, в том числе в выходные дни составляет **97%.**

6. Удовлетворенность населения доступностью цен на муниципальные услуги, предоставляемые учреждением в соответствии с качеством составляет **95%.**

7. Удовлетворенность населения материально-техническим обеспечением учреждения составляет **86,7%.**

8. Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг учреждением составляет **100%.**

Таким образом, качество оказания муниципальных услуг МБУК «ПРЦНК» по итогам опроса населения в 2018 году в целом соответствует требованиям и составляет 95,8% удовлетворенности населения.

Результаты опроса показали, что необходимо продолжать работу по улучшению комфортности помещений и условий для пребывания потребителей с ограниченными возможностями здоровья и улучшением материально – технической базы учреждения.

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Пуровский районный историко-краеведческий музей»**

За базовое количество респондентов было принято 5% от общего количества посетителей согласно муниципальному заданию на 2018 год, что в количественном выражении составило 550 человек. В итоге было опрошено 558 человек, которые были подразделены на три категории «Учащиеся», «Работающие» и «Неработающие».

В категории «Учащиеся» на вопросы оценки качества услуг ответили 331 человек. Категорию «Работающие» представили 140 опрошенных. Категория «Неработающие» - самая малочисленная, и составила 87 респондентов из числа пенсионеров.

Добровольный, анонимный опрос проводился среди посетителей районного музея, учащихся общеобразовательных школ, Таркосалинского колледжа, организациях, среди преподавателей г.Тарко-Сале, которым было предложено оценить работу МБУК «Пуровский районный историко-краеведческий музей» по 5-бальной шкале, где 5 это наивысший балл по разным направлениям, которые были подразделены на блоки:

1.1.Удовлетворенность отношением специалистов к посетителю: (внимание, вежливость, тактичность, чуткость, общительность),

1.2. Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг,

1.3. Комфортность условий пребывания в музее,

1.4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников,

1.5. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни,

1.6. Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания.

По завершении анкетирования был подведен следующий анализ опроса:

**Категория – «Учащиеся», опрошено 331 человек.**

1.Удовлетворенность отношением специалистов к посетителю: (внимание, вежливость, тактичность, чуткость, общительность):

Степень удовлетворённости «5» и «4» – 94,9%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 5,1%.

2. Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 95,2% . Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 4,8%

3. Комфортность условий пребывания в музее:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 95,2%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 4,8%.

4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 95,8%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1»- 4,2%

5. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 90,1%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 9,9%

6. Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания: Степень удовлетворённости «5» и «4» - 92,8%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 7,2%.

**Категория – «Работающий», опрошено 140 человек.**

1. Удовлетворенность отношением специалистов к посетителю: (внимание, вежливость, тактичность, чуткость, общительность):

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

2.Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100% . Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%

3. Комфортность условий пребывания в музее: Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100% Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%

5. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%

6. Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания: Степень удовлетворённости на оценку «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

**Категория – «Неработающий» опрошено 87 человек.**

1. Удовлетворенность отношением специалистов к посетителю: (внимание, вежливость, тактичность, чуткость, общительность):

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 98,8%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 1,1%.

2.Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг:

Степень удовлетворённости «5» и « 4» - 97,6% . Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 2,3%

3. Комфортность условий пребывания в музее:

Степень удовлетворённости на оценку - 99,9% %. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников:

Степень удовлетворённости» 5» и «4» - 99,9%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%

5.Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 99,9%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%

6.Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания: Степень удовлетворённости «5» и «4» - 99,9%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

Данный результат опроса помог выявить недостатки в следующих блоках в работе МБУК «Пуровский районный историко-краеведческий музей», на которые нужно обратить внимание для их устранения:

1.1.Удовлетворенность отношением специалистов к посетителю: (внимание, вежливость, тактичность, чуткость, общительность):

Степень удовлетворённости «3» - **6,2%**

1.2. Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг:

Степень удовлетворённости «3» - **6,1%**

1.3. Комфортность условий пребывания в музее:

Степень удовлетворённости «3» - **6,6%**

1.4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников:

Степень удовлетворённости «3» - **4,2%**

1.5. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни:

Степень удовлетворённости «3» -**5,1%,** «2» - **1,8%** ,«1» - **3%**

1.6. Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания.

Степень удовлетворённости «3» - **6%**, «2» - **1,2%**

Для устранения степени удовлетворенности «3», «2» ,«1» в работе МБУК «Пуровский районный историко-краеведческий музей» необходимо обратить внимание на создание условий для комфортного пребывания в музее (обеспечив наличие дополнительных места в гардеробе во время массовых мероприятий). По поводу режима работы, в том числе в выходные дни проведена организационная работа и с 01 ноября музей работает по новому графику для посетителей: вторник, среда, четверг с 10.00 до 19.00; пятница, суббота – с 12.00 до 20.00; воскресенье – с 10.00 до 17.00.

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Районный Дворец культуры «Геолог»**

В качестве метода исследования использовался опрос в форме анкетирования. Анкетирование проводилось на бумажном носителе в течение 2018 года, анонимно. В опросе приняли участие 500 (100%) жителей города Тарко-Сале.

Наиболее активной возрастной группой респондентов оказались люди (жители города) в возрасте от 30 до 55 лет и молодежь в возрасте до 20 лет.

Респондентам было предложено ответить на шесть вопросов анкеты. При этом количество выборов по каждому вопросу было от 4 до 6 вариантов.

На вопрос «Почему Вы посещаете данное учреждение культуры»показал, что 250 человек (50%) удовлетворены предлагаемыми услугами, 140 человек (28%) ответили, удобно расположено с домом, 50 человек (10%) написали, что больше негде проводить досуг, 40 человек (8%) ответили, что им нравится персонал, а 20 человек (4%) довольны оформлением и т.д.

Второй вопрос анкеты показал, что 500 человек (100%) удовлетворены качеством услуг, предоставляемых данным учреждением культуры.

На вопрос «Хотели бы Вы появления каких-либо новых услуг в данном учреждении культуры» показал, что 489 человек (97,8%) устраивают все услуги данного учреждения, а 11 человек (2,2%) хотели бы появления новых услуг.

Следующий вопрос «Оцените, пожалуйста, степень удовлетворенности следующими характеристиками учреждения: цены на услуги; качество предоставляемых услуг» показал, что 500 человек (100%) оценили на 5 по шкале от 1 до 5.

Ответы пятого вопроса анкеты показали, что 210 человек (42%) оценивают уровень обслуживания на высоком уровне, 200 человек (40%) ответили, что удовлетворены обслуживанием и 90 человек (18%), уровень обслуживания оценили очень высоко.

Анализ ответа на вопрос «Откуда Вы узнаете о мероприятиях, проводимых в данном учреждении» показал, что 500 человек (100%) удовлетворены информированностью о работе учреждения культуры.

Таким образом, в целом в учреждении культуры созданы необходимые условия для обслуживания населения. 100 % потребителей удовлетворены качеством предоставляемых услуг МБУК «Районный Дворец культуры «Геолог» (мероприятия проходят на высоком профессиональном уровне, в учреждении работают квалифицированные кадры, информация об оказываемых услугах предоставляется своевременно и полном объеме). Но стоит обратить внимание на пожелания населения о создании новых услуг.

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Централизованная клубная система Пуровского района»**

С целью изучения мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственными Управлению культуры Администрации Пуровского района, работниками МБУК «ЦКС Пуровского района» было проведено анкетирование, которое состоялось непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг, согласно анкете. Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных административными регламентами оказания муниципальной услуги.

Исследование проводилось путем анкетирования жителей посёлка Уренгой, Пуровск, Пурпе, Ханымей, село Халясавэй, Самбург, деревня Харампур с помощью опросных листов и использованием электронной формы анкеты на официальном сайте МБУК «ЦКС Пуровского района» (http://www.cks-pur.ru/evaluation.html).

До начала заполнения анкеты, опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свою фамилию, имя, отчество и контактную информацию.

В исследовании приняли участие 3166 человек, что составило 5 (пять) процентов от количества посетителей муниципальных услуг МБУК «ЦКС Пуровского района».

Общая информация о поле, возрасте, уровне образования, социальном положении респондентов и частотой посещения домов культуры, распределилась следующим образом:

В опросе приняли участие 60% женщин (1 899 чел.), 40% мужчин (1 267 чел.)

Возраст опрошенных:

16-24 – 607 человек (19%);

25-35 – 843 человека (27%);

36-50 – 958 человек (30%);

51-60 – 566 человек (18%);

Свыше 60 – 192 человека (6%).

Проанализировав вопрос об уровне образования опрошенных, выявлено, что посетители со средним специальным образованием составляют большую часть - 30% (959 чел.), а наименьшее количество составляют посетители с незаконченным высшим образованием – 9% (294 чел.).

В анкетировании приняли участие граждане с различным родом занятий и можно сделать вывод, что наибольшее количество составили посетители рабочего класса – 18 % (565 чел.) и только 3% (111 чел.) руководители предприятий, учреждений.

В среднем частота посещений Домов культуры МБУК "ЦКС Пуровского района" составляет 27% (853 чел), с учётом посещения 1-2 раза в месяц.

Опрашиваемые посещают дом культуры с целью организации своего досуга, культурного просвещения и обогащения (участие в конкурсах, посещение культурно-массовых мероприятий, занятия в клубных формированиях по различным направлениям), посещения мастер-классов, отдыха.

На вопрос о получении в полной мере услуг в Домах культуры, за которыми посетители обращались, 90% ответили положительно, что составило 2 851 чел.

В качестве нового вида платных услуг, от населения поступили следующие предложения:

- организация работы кинотеатра;

- организация и проведение профессиональных фотосессий;

- обучение компьютерной грамотности (курсы);

- обустройство игровой комнаты для детей младшего возраста;

- организация и проведение танцевальных вечеров отдыха «Кому за…»;

- оснащение заведений услугами беспроводного интернета (Wi-Fi);

- проведение занятий по фитнесу;

- организация услуг общепита/буфет;

Посещение Домов культуры, по результатам опроса способствует:

- развитию гармоничной личности -30%;

- созданию условий для самореализации - 24%;

- личностному и творческому развитию - 34%;

- самоутверждению - 12%;

- возможности найти новых друзей - 20%;

- другое и затруднились ответить - 16%.

Степень удовлетворённости качеством предоставляемых услуг по критериям выглядит следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ВОПРОС** | **Удовлетво-рительно, (%)** | **Частично удовлетво-рительно, (%)** | **Не удовлетво-рительно, (%)** | **Затрудняюсь ответить, (%)** |
| **Комфортность помещения, предназначенных для оказания услуг** | | | | |
| Концертные залы (наличием оборудования, комфортностью, наличием технических средств) | 73 | 20 | 4 | 3 |
| Рекреацией, фойе, туалетами | 72 | 22 | 4 | 2 |
| Дворовой территорией учреждения (ограждение, озеленение) | 81 | 15 | 2 | 2 |
| Условиями обеспечения безопасности, охраны жизни | 78 | 16 | 3 | 4 |
| **Работа сотрудников Дома культуры** | | | | |
| Уважительным и корректным отношением сотрудников (специалистов) учреждения к посетителям (вежливость, внимание, соблюдение такта всеми работниками учреждения) | 93 | 5 | 1 | 1 |
| Внешним видом сотрудников (специалистов) учреждения | 95 | 4 | 0 | 1 |
| Компетентностью и уровнем профессионализма работников (специалистов) | 88 | 9 | 1 | 1 |
| **Открытость системы** | | | | |
| Доступностью информации об учреждении (наличие стенда, справочной информации, буклетов и других рекламных материалов) | 86 | 7 | 1 | 6 |
| Репутацией учреждения культуры (Дом культуры) среди населения | 86 | 7 | 2 | 5 |
| Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | 86 | 7 | 1 | 5 |
| Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по Интернету | 87 | 7 | 1 | 5 |
| **Организация работы** | | | | |
| Оформлением помещения | 85 | 12 | 1 | 2 |
| Чистотой в помещениях учреждения культуры (Дом культуры) | 90 | 8 | 1 | 1 |
| Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений | 89 | 8 | 1 | 2 |
| Качеством проведения открытых мероприятий | 88 | 8 | 1 | 3 |
| Режимом работы учреждения | 92 | 5 | 0 | 3 |
| Клубные формирования (клубы, кружки, секции и т.д.), работающие в ДК | 86 | 5 | 3 | 5 |
| Тематика культурно-массовых мероприятий | 90 | 6 | 1 | 3 |
| Формы проведения культурно-массовых мероприятий | 86 | 7 | 2 | 5 |

По мнению населения, за последнее время работа учреждений в основном улучшилась на 87%.

**Результат исследования мнения населения о качестве муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным автономным учреждением культуры**

**«Парк культуры и отдыха «Северный очаг»**

Форма анкеты и уровень репрезентативности выборки при проведении исследования утверждены приказом МАУК ПКО "Северный очаг" от 19.11.2018 года № 88 «О проведении анкетирования».

В ходе исследования было проведено анкетирование среди 205 респондентов.

Расчет оценки уровня удовлетворенности осуществлялся по критериям в соответствии с алгоритмом их расчета.

Критерии оценки уровня удовлетворенности:

1. Уровень комфортности посещения и нахождения в парке на мероприятиях.
2. Уровень удовлетворённости качеством услуг, предоставляемым МАУК ПКО «Северный очаг».
3. Уровень удовлетворённости графиком работы МАУК ПКО «Северный очаг».
4. Уровень взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных административным регламентом оказания муниципальной услуги.
5. Уровень обслуживания и компетентности сотрудников МАУК ПКО «Северный очаг» при оказании муниципальных услуг.
6. Уровень удовлетворённости информирования о порядке оказания муниципальной услуги.

Уровень удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых МАУК ПКО «Северный очаг», составил - **89,2** **%.**

**Результат исследования мнения населения о качестве муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Централизованная библиотечная система города Тарко-Сале»**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Всего 320 ответов**  **Уровень оценки** |
| 1. **Оцените открытость и доступность информации об организации, которую вы посещаете**: | |
| 1.1. | Информирование о новых мероприятиях в библиотеке:  *Достаточная – 313(99,4%)*  *не полная – 2 (0,6%)* |
| 1. **Оцените комфортность условий и доступность получения услуг учреждения** | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в библиотеке во время проведения мероприятий:  *Хорошо – 303 (96,8%) удовлетворительно – 10 (3,2%)* |
| 2.2. | Санитарное состояние мест общего пользованиябиблиотеки (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений):  *Хорошо – 307 (97,5%) удовлетворительно – 8 (2,5%)* |
| 2.3. | Художественно-эстетический уровень оформления помещений библиотеки  *Хорошо – 304 (97,7%) удовлетворительно – 7 (2,3%)* |
| 2.4. | Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни в библиотеке  *Хорошо – 309 (98,7%) удовлетворительно – 4 (1,3%)* |
| 2.5. | Стоимость дополнительных услуг в библиотеке (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)  *Хорошо – 310 (98,7%) удовлетворительно – 4 (1,3%)* |
| 2.6. | Обеспечение безопасности в библиотеке (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)  *Хорошо – 305 (97,4%) удовлетворительно – 8 (2,6%)* |
| 1. **Время ожидания предоставления услуги** | |
| 3.1. | Транспортная и пешая доступность библиотеки  *Хорошо – 304(97,7%) удовлетворительно – 7 (2,3%)* |
| 3.2. | Удобство графика работы библиотеки  *Хорошо – 301 (98,4%) удовлетворительно – 5 (1,6%)* |
| 3.3. | Простота/удобство поиска необходимого издания в библиотеке  *Хорошо – 303 (98,1%) удовлетворительно – 6 (1,9%)* |
| 1. **Оцените культуру обслуживания и компетентность работников организации культуры** | |
| 4.1. | доброжелательность и вежливость работников библиотеки  *хорошо – 314 (100%)* |
| 1. **Оцените качество предоставляемой услуги организации** | |
| 5.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеки в целом:  *Хорошо – 307 (99%) удовлетворительно – 3 (1%)* |
| 5.2. | Материально-техническое обеспечение библиотеки:  *Хорошо – 279 (89,7%) удовлетворительно – 31 (10%)* |
| 5.3. | Наличие литературы, пользующейся спросом в библиотеке:  *Хорошо – 279 (89,1%) удовлетворительно – 32 (10,2%)* |
| 5.4. | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам в библиотеке:  *Хорошо – 299 (95,2%) удовлетворительно – 15 (4,8%)* |
| 5.5. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий в библиотеке:  *Хорошо – 312 (99,4%) удовлетворительно – 2 (0,6%)* |

Опрос проводится не менее 5% от общего числа потребителей услуг учреждения культуры.

**Результат исследования мнения населения о качестве муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Дом культуры «Юбилейный» города Тарко-Сале»**

В качестве метода исследования использовался опрос в форме анкетирования. Анкетирование проводилось на бумажном носителе в течение 2018 года, анонимно. В опросе приняли участие 132 (100%) жителя города Тарко-Сале.

Наиболее активной возрастной группой респондентов оказались жители города в возрасте от 30до 50 лет и пожилые в возрасте от 60 лет и старше.

Респондентам было предложено ответить на шесть вопросов анкеты. При этом количество выборов по каждому вопросу было от 4 до 6 вариантов.

Вопрос № 1 «Почему Вы посещаете данное учреждение культуры» показал, что 42 человека (31%) удовлетворены предлагаемыми услугами, 23 человека (17%) ответили, удобно расположено с домом, 19 человек (14%) ответили, что им нравится персонал, а 24 человека (18%) довольны оформлением и т.д., а 23 человека (17%) отметили сразу несколько вариантов.

Вопрос № 2 анкеты показал, что 132 человека (100%) удовлетворены качеством услуг, предоставляемых данным учреждением культуры.

Вопрос № 3 «Хотели бы Вы появления каких-либо новых услуг в данном учреждении культуры» показал, что 70 человек (53%) устраивают все услуги данного учреждения, а 62 человека (46%) хотели бы появления новых услуг.

Вопрос № 4 «Оцените, пожалуйста, степень удовлетворенности следующими характеристиками учреждения: цены на услуги; качество предоставляемых услуг» показал, что 129 человек (97%) оценили на 5 по шкале от 1 до 5, 1 человек оценил на 3, и 1 человек остался «абсолютно неудовлетворен».

Вопрос № 5 анкеты показал, что 63 человек (47%) оценивают уровень обслуживания на высоком уровне, 29 человек (21%) ответили, что удовлетворены обслуживанием и 40 человек (30%), уровень обслуживания оценили очень высоко.

Вопрос № 6 «Откуда Вы узнаете о мероприятиях, проводимых в данном учреждении» показал, что 75 человек (56%) узнают о мероприятиях от знакомых (родственников), 57 человек (43%) узнают о работе учреждения из СМИ, рекламы на ТВ, радио и из интернета.

Таким образом, можно сделать вывод, что в целом в учреждении культуры созданы необходимые условия для обслуживания населения. 97 % потребителей удовлетворены качеством предоставляемых услуг МБУК «ДК «Юбилейный».