Итоги анкетирования по изучению мнения населения Пуровского района о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетным учреждениями, подведомственными Управлению культуры Администрации Пуровского района в 2019 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 культуры, 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 393 респондентов – пользователей библиотеки. Респонденты отвечали на вопросы, имеющие отношение к библиотеке, библиотечным услугам и условиям их получения.

Организацию виртуальных выставок считают достаточным 98,5% пользователей, затруднились с ответом 1,5%.

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 97% поставили оценку «отлично», 3% 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 99% анкетируемых, 1% - поставили оценку «хорошо».

По результатам опроса 97% респондентов чувствуют себя в безопасности в библиотеке, 3% читателей оценивают «хорошо» состояние безопасностью в помещении.

Высоко оценили профессиональные качества библиотекаря (доброжелательность, вежливость и компетентность) «отлично» - 99%, хорошо - 1% читателей.

Итоги исследования показали, что 98% посетителей библиотеки оценили на «отлично» качество оказания услуг в библиотеке, 2% дали оценку «хорошо».

93% опрошенных считают, что материально-техническое обеспечение библиотеки на отличном уровне, 7% – на хорошем уровне.

Вопрос о литературе, пользующейся спросом. 95% опрашиваемых считает его достаточным, оценку «хорошо» дали 5% анкетируемых.

**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 2019 году Департаментом культуры ЯНАО проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, куда вошло наше учреждение. Было проведено анкетирование потребителей муниципальных услуг на официальном сайте МБУК «ПРЦНК» (<http://cnk-pur.yam.muzkult.ru/>) в онлайн – формате.

В данном анкетировании принимало участие 654 человека, в итоги результатов независимой оценки вошли анкеты 600 человек.

Результаты анкетирования опубликованы на официальном сайте МБУК «ПРЦНК» (<http://cnk-pur.yam.muzkult.ru/>) и сайте Департамента культуры Ямало – Ненецкого автономного округа (протокол №2 заседания Общественного совета при департаменте культуры Ямало – Ненецкого автономного округа.

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

В декабре 2019 года ПРИКМ было проведено анкетирование среди получателей услуг и проведена независимая оценка качества предоставляемых услуг ПРИКМ среди населения г.Тарко-Сале.

За базовое количество респондентов было принято 5% от общего количества посетителей согласно муниципальному заданию на 2019 год, что в количественном выражении составило 577 человек. В итоге было опрошено 577 человек, которые были подразделены на три категории «Учащиеся», «Работающие» и «Неработающие».

В категории «Учащиеся» на вопросы оценки качества услуг ответили 341 человек. Категорию «Работающие» представили 167 опрошенных. Категория «Неработающие» - самая малочисленная, и составила 69 респондентов из числа пенсионеров.

Добровольный, анонимный опрос проводился среди посетителей районного музея, учащихся общеобразовательных школ, 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 341 человек.**

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

Степень удовлетворённости «5» и «4» – 96%. Степень удовлетворённости «3», «2»,

«1» - 4%.

2. Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг:

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

«1» - 6%

3. Комфортность условий пребывания в музее:

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

«1» - 38%.

4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 96%. Степень удовлетворённости «3», «2»,

«1»- 4%

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

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

«1» - 3%

6. Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания: Степень удовлетворённости «5» и «4» - 96%. Степень удовлетворённости «3», «2»,

«1» - 4%.

**Категория – работающий, опрошено 167 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 69 человек.**

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

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

2.Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг:

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

3. Комфортность условий пребывания в музее:

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

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).

**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, а так же в рамках исполненияприказаУправления культуры Администрации Пуровского района от 25.05.2018 г. №161 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения муниципального образования Пуровский район о качестве оказания муниципальных услугучреждениями, подведомственными Управлению культуры», работниками МБУК "ЦКС Пуровского района" было проведено анкетирование, посредством электронного опроса посетителей официального сайта учреждения. Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

• комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

• удовлетворённость информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

• удовлетворённость респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

• удовлетворённостьдоступностью предоставления услуг для инвалидов;

• удовлетворённостьграфиком работы учреждения;

• пожелания по улучшению работы учреждения.

Исследование проводилось путём анкетирования жителей посёлков Уренгой, Пуровск, Пурпе, Ханымей, села Халясавэй, Самбург, деревни Харампур, города Тарко-Сале с помощьюиспользованияэлектронной формы анкетирования на официальномсайте МБУК «ЦКС Пуровского района» (<http://www.cks-pur.ru/evaluation.html>).

В исследовании приняли участие 167 человек, что составило0,05 (пять сотых) процентов от количества посетителей муниципальных услуг МБУК "ЦКС Пуровского района".

Общая информация о поле, возрасте,распределилась следующим образом:

В опросе приняли участие 71% женщин (119 чел.), 29% мужчин (48 чел.).

Возраст опрошенных:

18-30 – 41 человек (24%);

31-45 – 78 человека (47%);

46-55 – 28 человек (17%);

Свыше 55 –20человека (12%).

Опрашиваемые посещают дома 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, 96% ответили положительно, что составило 160 чел.

По итогам проведения анализа, можно отметить, что в целом мнение населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг, а так же уровне работы сотрудников в МБУК «ЦКС Пуровского района» в 2019 году можно признать удовлетворительным.

По результатам анкетирования можно выявить основные направления в работе по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг:

1. Укрепление материально-технической базы учреждения.
2. Выполнение ремонта зданий учреждений
3. Открытие кинозала

Строительство новых домом культуры, по причине большой степени износа зданий.

**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 01.12.2019 года № 71-А «О проведении анкетирования».

В ходе исследования было проведено анкетирование среди 120 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 – **84,9** **%.**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Всего 570 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.