Утверждаю

Директор МУ «Дом культуры им. П.П. Бажова»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.Ю. Жуков

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015года

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к мониторингу «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования» за 2014-2015 годы

по МУ «Дом культуры им. П.П. Бажова» Копейского городского округа

Количество опрошенных респондентов АНКЕТЫ № 1 – 15 человек

Количество опрошенных респондентов АНКЕТЫ № 2 – 15 человек

Наиболее часто встречающиеся варианты ответов респондентов на те вопросы, на которые необходимо было предложить свой вариант ответа:

Недостаток информации по мероприятиям.

**Сводная форма АНКЕТЫ №1**

**для участников клубных формирований дома культуры**

1. Являетесь ли Вы (Ваш ребёнок) участником клубного формирования, коллективы самодеятельного народного творчества: (в процентах)

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
| 100 | 0 |

2. Если Вы (Ваш ребёнок) на протяжении 2013-2014 гг. являлись участником клубного формирования, коллектива самодеятельного народного творчества, то в какой мере Вы остались удовлетворены их деятельностью? (в процентах)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| В полной мере | Частично | Не удовлетворён |
| 69 | 31 | 0 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу 2: 0,85

3.Если Вы удовлетворены не в полной мере, то, что именно Вас не устраивает? (в процентах)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 0 | Недостаток информации об их работе | 21 | Плохое техническое оснащение |
| 0 | Высокая стоимость занятий | 3 | Ветхость и неприспособленность помещений |
| 0 | Значительные затраты времени на дорогу | 0 | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве работы |
| 6 | Некомфортные условия занятий | 3 | Невозможность практически реализовать полученные навыки |
| 0 | Неквалифицированные работники | 1 | Другое |
| 0 | Неудобный график работы |  |  |

4.Удовлетворены ли Вы разнообразием представленных в Доме культуры направлений деятельности коллективов: (в процентах)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| В полной мере | Частично | Не удовлетворён |
| 85 | 15 | 0 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу 4: 0,9

5. Если нет, то какие, на Ваш взгляд, направления деятельности коллективов необходимо ввести в Доме культуры:

Танцевальный коллектив для взрослого населения – 3 человека.

6. Если Вам (Вашему ребёнку) приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные учреждением культуры, то остались ли Вы удовлетворены ими: (в процентах)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Да, в полной мере | Частично | Не удовлетворён | Средневзвешенный коэффициент |
| Вечера отдыха | 94 | 6 | 0 | 0,97 |
| Танцевальные вечера | 94 | 6 | 0 | 0,97 |
| Тематические вечера | 94 | 6 | 0 | 0,97 |
| Балы | 34 | 33 | 33 | 0,17 |
| Концерты худ.самодеятельности | 100 | 0 | 0 | 1 |
| Концерты, спектакли проф.артистов | 80 | 20 | 0 | 0,9 |
| Выставки | 80 | 13 | 7 | 0,79 |
| Массовые гуляния | 80 | 20 | 0 | 0,9 |
| Фестивали | 40 | 60 | 0 | 0,7 |
| Дискотеки | 80 | 20 | 0 | 0,9 |
| Праздники и развлекательно-познавательные игровые программы | 87 | 7 | 6 | 0,85 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу 6: 0,8

7. Если Вы были не в полной мере удовлетворены, что именно Вам не понравилось? (в процентах)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 | Недостаток информации о мероприятии | 0 | Невежливость, грубость персонала |
| 5 | Высокая стоимость участия в мероприятиях | 0 | Плохое техническое оснащение |
| 5 | Удалённость места проведения мероприятия от дома | 0 | Ветхость и неприспособленность помещений |
| 0 | Некомфортные условия | 0 | отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия |
| 2 | Неинтересное содержание мероприятия | 0 | Другое |

8. Желали бы Вы чаще посещать Дом культуры? (в процентах)

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
| 98 | 2 |

9. Что Вам мешает чаще посещать данный Дом культуры? (в процентах0

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 48 | Недостаток свободного времени | 4 | Режим работы учреждения |
| 11 | Усталость после работы | 0 | Недостатки в работе учреждения |
| 0 | Состояние здоровья | 2 | Недостаток информации об учреждении |
| 7 | Отдалённость Дома культуры от дома | 10 | Затрудняюсь ответить |

10. Если вы отметили в п.9 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение:

-

11. Удовлетворены ли Вы работой Дома культуры: (в процентах)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов | Да, в полной мере | Частично | Не удовлетворён | Средневзвешенный коэффициент |
| Условия доступа в учреждение культуры | 80 | 20 | 0 | 0,9 |
| Место оказания услуг | 67 | 33 | 0 | 0,84 |
| Открытость и доступность информации об учреждении | 90 | 10 | 0 | 0,95 |
| Техническое оснащение учреждения культуры | 79 | 21 | 0 | 0,89 |
| Персонал, оказывающий услуги | 95 | 5 | 0 | 0,97 |
| Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 100 | 0 | 0 | 1 |
| Стоимость услуг, предоставляемых учреждением | 80 | 20 | 0 | 0,9 |
| Услуги Дома культуры | 90 | 10 | 0 | 0,95 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу 11: 0,92

12. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все соц.группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе. (в процентах)

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
| 10 | Мужской |
| 90 | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 14-18 лет | 61 | 30-39 лет | 6 | 50-59 лет |
| 14 | 19-29 лет | 12 | 40-49 лет | 7 | 60 лет и старше |

Ваше место жительства

|  |  |
| --- | --- |
| 0 | Центр |
| 100 | Посёлок |

Социальная категория:

|  |  |
| --- | --- |
| 0 | Учащийся, студент |
| 60 | Рабочий |
| 18 | Служащий |
| 0 | Предприниматель |
| 2 | Домохозяйка |
| 0 | Временно не работающий |
| 10 | Пенсионер |
| 10 | Другое |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
| 37 | Высшее |
| 57 | Среднее специальное |
| 0 | Полное среднее |
| 6 | Неполное среднее |

Соответствие полученных средневзвешенных коэффициентов оценке степени удовлетворённости по совокупности вопросов 2, 4, 6 и 11: 0,86 – оценка высокая

**Сводная форма АНКЕТЫ №2**

Для посетителей мероприятий дома культуры

1. Если Вам приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные учреждением культуры, то остались ли Вы удовлетворены ими: (в процентах)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Да, в полной мере | Частично | Не удовлетворён | Средневзвешенный коэффициент |
| Вечера отдыха | 80 | 20 | 0 | 0,90 |
| Танцевальные вечера | 60 | 40 | 0 | 0,80 |
| Тематические вечера | 80 | 20 | 0 | 0,90 |
| Балы | 20 | 80 | 0 | 0,6 |
| Концерты худ.самодеятельности | 100 | 0 | 0 | 1,0 |
| Концерты, спектакли проф.артистов | 60 | 33 | 7 | 0,69 |
| Выставки | 80 | 20 | 0 | 0,9 |
| Массовые гуляния | 93 | 7 | 0 | 0,96 |
| Фестивали | 27 | 73 | 0 | 0,63 |
| Дискотеки | 80 | 20 | 0 | 0,9 |
| Праздники и развлекательно-познавательные игровые программы | 67 | 33 | 0 | 0,84 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу 1: 0,82

2.Если Вы были не в полной мере удовлетворены, что именно Вам не понравилось? (в процентах)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 13 | Недостаток информации о мероприятии | 3 | Невежливость, грубость персонала |
| 12 | Высокая стоимость участия в мероприятиях | 0 | Плохое техническое оснащение |
| 0 | Удалённость места проведения мероприятия от дома | 0 | Ветхость и неприспособленность помещений |
| 0 | Некомфортные условия | 8 | отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия |
| 4 | Неинтересное содержание мероприятия | 1 | Другое |

3.Желали бы Вы чаще посещать Дом культуры? (в процентах)

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
| 100 | 0 |

4.Что Вам мешает чаще посещать данный Дом культуры? (в процентах)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 31 | Недостаток свободного времени | 14 | Режим работы учреждения |
| 22 | Усталость после работы | 0 | Недостатки в работе учреждения |
| 1 | Состояние здоровья | 9 | Недостаток информации об учреждении |
| 5 | Отдалённость Дома культуры от дома | 3 | Затрудняюсь ответить |

5. Если вы отметили в п.4 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение.

6. Удовлетворены ли Вы работой Дома культуры: (в процентах)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов | Да, в полной мере | Частично | Не удовлетворён | Средневзвешенный коэффициент |
| Условия доступа в учреждение культуры | 90 | 10 | 0 | 0,9 |
| Место оказания услуг | 93 | 7 | 0 | 0,97 |
| Открытость и доступность информации об учреждении | 70 | 30 | 0 | 0,85 |
| Техническое оснащение учреждения культуры | 79 | 15 | 6 | 0,8 |
| Персонал, оказывающий услуги | 93 | 7 | 0 | 0,97 |
| Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 100 | 0 | 0 | 1 |
| Стоимость услуг, предоставляемых учреждением | 80 | 20 | 0 | 0,9 |
| Услуги Дома культуры | 70 | 30 | 0 | 0,85 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу 6: 0,9

7. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все соц.группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе. (в процентах)

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
| 10 | Мужской |
| 90 | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 14-18 лет | 61 | 30-39 лет | 6 | 50-59 лет |
| 14 | 19-29 лет | 12 | 40-49 лет | 7 | 60 лет и старше |

Ваше место жительства

|  |  |
| --- | --- |
| 0 | Центр |
| 100 | Посёлок |

Социальная категория:

|  |  |
| --- | --- |
| 0 | Учащийся, студент |
| 60 | Рабочий |
| 18 | Служащий |
| 0 | Предприниматель |
| 2 | Домохозяйка |
| 0 | Временно не работающий |
| 10 | Пенсионер |
| 10 | Другое |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
| 37 | Высшее |
| 57 | Среднее специальное |
| 0 | Полное среднее |
| 6 | Неполное среднее |

Соответствие полученных средневзвешенных коэффициентов оценке степени удовлетворённости по совокупности вопросов 1 и 6: 0,86 – оценка высокая

План мероприятий по улучшению качества работы

Дома культуры им. Бажова

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| Мероприятия на 2014-2015гг. | | | | | | |
| 1. | Приобретение новой техники для работы коллективов | Плохое техническое оснащение – 21%; Некомфортные условия занятий – 6%. | В течение года | Жуков Д.Ю. | Покупка техники – Синтезаторы (2шт. – хоркласс, каб.№17), Муз.центр (1шт. – хореограф.кл.) | Улучшение качества исполнения |
| 2. | Усиление освещения кабинетов и фойе ДК | Некомфортные условия занятий – 6%; Ветхость и неприспособленность помещений – 3%. | К новому учебному 2014-2015гг. | Жуков Д.Ю., Соколова Н.Г. | Проведение оценки рабочих мест  Покупка энергосберегающих ламп (79шт.) в кабинеты, фойе и вестибюль ДК.  Покупка пятитирожковых люстр для фойе 1 эт. (3шт.)  Покупка прожекторов в зрительный зал (4шт.) | Улучшение качества исполнения |
| 3. | Косметический ремонт кабинетов | Некомфортные условия занятий – 6%; Ветхость и неприспособленность помещений – 3%. | К новому учебному 2014-2015гг. | Соколова Н.Г. | Косметический ремонт кабинетов – танц.класс, каб.№14, хоркласс.  Косметический ремонт туалетных помещений. | Увеличение количества участников коллективов и улучшение качества номеров |
| 4. | Покупка информационного табло | Недостаток информации о мероприятиях – 3% | К новому учебному 2014-2015гг. | Жуков Д.Ю. | Покупка информационного табло на фасад здания | Полная информированность жителей посёлка, увеличение числа зрителей |
| 5. | Покупка цветного принтера для печатанья афиш | Недостаток информации о мероприятиях – 3% | К новому учебному 2014-2015гг. | Жуков Д.Ю. | Приобретение цветного принтера (1шт.) | Полная информированность жителей посёлка, увеличение числа зрителей |
| 6. | Проведение мероприятий во дворах посёлка и в удаленных учреждениях. | Удалённость места проведения мероприятий – 5% | В течение года | Белова Е.А., Башлакова Е.В. | Проведение выездных мероприятий: Ежемесячные конкурсно-игровые программы в д/с пос.Бажова; День Двора; Конкурсно-игровые мероприятия в школах посёлка. | Охват бОльшей территории проведения мероприятий ДК |
| 7. | Участие коллективов ДК в конкурсах различного масштаба | Невозможность практической реализации полученных навыков – 3% | В течение года | Башлакова Е.В. | Участие всех коллективов ДК в городских, областных, всероссийских и международных конкурсах – 14 конкурсов | Удовлетворённость участников коллективов в возможности реализации полученных навыков |
| 8. | Участие коллективов ДК в концертах | Невозможность практической реализации полученных навыков – 3% | В течение года | Белова Е.А., Башлакова Е.В. | Участие всех коллективов ДК в концертах, выставках и пр. празденствах ДК | Удовлетворённость участников коллективов в возможности реализации полученных навыков |
| 9. | Итоговые концерты всех коллективов ДК | Невозможность практической реализации полученных навыков – 3% | Весна 2014-2015гг. | Белова Е.А., Башлакова Е.В. | Проведение итоговых отчётных концертов каждого коллектива ДК | Удовлетворённость участников коллективов в возможности реализации полученных навыков |
| Мероприятия на 2015-2016гг. | | | | | | |
| 1. | Ремонт колонн вестибюля | Некомфортные условия занятий; Ветхость и неприспособленность помещений | В течение года | Жуков Д.Ю., Соколова Н.Г. |  |  |
| 2. | Покраска стен вестибюля и коридоров 1 эт. | Некомфортные условия занятий; Ветхость и неприспособленность помещений | В течение года | Соколова Н.Г. |  |  |
| 3. | Ремонт унитазов и сливных бочков в туалетных помещениях | Ветхость и неприспособленность помещений | В течение года | Соколова Н.Г. |  |  |
| 4. | Покупка новой техники в зрит.зал | Плохое техническое оснащение | В течение года | Жуков Д.Ю. |  |  |
| 5. | Увеличение числа выездных мероприятий | Удалённость места проведения мероприятий | В течение года | Белова Е.А., Башлакова Е.В. |  |  |
| 6. | Тематические концерты, отчётные концерты коллективов, благотворительные концерты и пр. формы выступлений коллективов ДК | Невозможность практической реализации полученных навыков | В течение года | Белова Е.А., Башлакова Е.В. |  |  |

Исполнитель

Заместитель директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Белова Е.А.

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)