**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор МУ «ДК им. С.М. Кирова»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.Е. Саблина**

**«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.**

**Результаты мониторинга**

**«Удовлетворенность населения качеством**

**предоставляемых услуг в сфере культуры**

**и дополнительного образования»**

**МУ «ДК им. С.М. Кирова»**

Согласно Приказу Управления культуры администрации КГО от 28.03.2014 № 43 «О проведении мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования» среди участников клубных формирований и посетителей мероприятий МУ «ДК им. С.М. Кирова» в апреле и мае 2015 года было проведено анкетирование согласно утвержденной методике.

В состав респондентов вошли 40 посетителей культурно-досуговых мероприятий ДК Кирова, что составляет 0,1% от объема муниципального задания по показателю «Охват населения при проведении мероприятий» и 60 участников клубных формирований учреждения (3% от объема муниципального задания по показателю «Охват населения клубными формированиями»).

**АНКЕТА № 1**

**1. Являетесь ли Вы (Ваш ребенок) участником клубного формирования, коллектива самодеятельного народного творчества:**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
| 100% | - |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. В полной мере | 2. Частично | 3. Не удовлетворён | Коэффициент | Оценка |
| 98 % | 2% | - | 0,98 | высокая |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5% | Недостаток информации об их работе | 18% | Плохое техническое оснащение |
| 5% | Высокая стоимость занятий | 0% | Ветхость и неприспособленность помещений |
| 15% | Значительные затраты времени на дорогу | 0% | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве работы |
| 1% | Некомфортные условия занятий | 0% | Невозможность практически реализовать полученные навыки |
| 0% | Неквалифицированные работники | 0% | Другое (укажите) |
| 0% | Неудобный график работы |

Не указали недостатков – 44 %

**4. Удовлетворены ли Вы разнообразием представленных в Доме культуры направлений деятельности коллективов:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.В полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворён | Коэффициент | Оценка |
| 98% | - | - | 0,98 | высокая |

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

**-**декоративно-прикладное творчество;

- театр мод.

**6. Если Вам (Вашим детям) приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные учреждениями культуры, то остались ли Вы удовлетворены ими:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен | Коэффициент | Оценка |
| Вечера отдыха | 85% | 15% | - | 0,92 | высокая |
| Танцевальные вечера | 70% | 30% | - | 0,85 | высокая |
| Тематические вечера | 70% | 30% | - | 0,85 | высокая |
| Балы | 80% | 20% | - | 0,9 | высокая |
| Концерты художественной самодеятельности | 100% | - | - | 1 | высокая |
| Концерты, спектакли профессиональных артистов | 75% | 25% | - | 0,87 | высокая |
| Выставки | 50% | 40% | 10% | 0,6 | средняя |
| Массовые гуляния | 100% | - | - | 1 | высокая |
| Фестивали | 100% | - | - | 1 | высокая |
| Дискотеки | - | - | - | - |  |
| Праздники и развлекательно-познавательные, игровые программы | 98% | 2% | - | 0,99 | высокая |
| ИТОГО | 83% | 16% | 1% | 0,89 | высокая |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5%** | Недостаток информации о мероприятии | **10%** | Невежливость, грубость персонала |
| **1%** | Высокая стоимость участия в мероприятии | **15%** | Плохое техническое оснащение |
| **10%** | Удаленность места проведения мероприятия от дома | **1%** | Ветхость и неприспособленность помещений |
| **15%** | Некомфортные условия | **0%** | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия |
| **0%** | Неинтересное содержание мероприятия | **0%** | Другое (укажите) |

**8. Желали бы Вы чаще посещать Дом культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Да** | **Нет** |
| 20% | 80% |

**9. Что Вам мешает чаще посещать данный Дом культуры?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 15% | Недостаток свободного времени | 0% | Режим работы учреждения |
| 20% | Усталость после работы | 0% | Недостатки в работе учреждения |
| 18% | Состояние здоровья | 1% | Недостаток информации об учреждении |
| 15% | Отдаленность Дома культуры от дома | 25% | Затрудняюсь ответить |

**10. Если Вы отметили в пункте 9 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)**

Не указано

**11. Удовлетворены ли вы работой Дома культуры:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен | Коэффициент | Оценка |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.) | 100% | - | - | 1 | Высокая |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | 80% | 20% | - | 0,9 | Высокая |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 90% | 10% | - | 0,95 | Высокая |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 50% | 50% | - | 0,75 | Высокая |
| 5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 60% | 30% | 10% | 0,65 | Высокая |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 90% | 10% | - | 0,95 | Высокая |
| 7. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры | 70% | 30% | - | 0,85 | Высокая |
| 8. Услуги Дома культуры (разнообразие репертуара, выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) | 100% | - | - | 1 | Высокая |
| ИТОГО | 80% | 19,2% | 0,8% | 0,88 | ВЫСОКАЯ |

**12. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество респондентов** | **Процент** |
| 60 человек | 100% |
| Женщины | 70% |
| Мужчины | 30% |
| Возраст 30 – 39 лет | 50% |
| 40- 49 лет | 35% |
| 50 – 59 лет | 10 % |
| 60 лет и старше | 5% |
| Место жительства -Центр | 97% |
| Посёлки | 3% |
| Социальная категория-  Служащие | 60 % |
| Домохозяйки | 20% |
| Пенсионеры | 10% |
| Другое | 10% |
| Образование Высшее | 40% |
| Средне – специальное | 55% |
| Неполное среднее | нет |
| Среднее | 5% |

Средневзвешенный коэффициент по анкете 1 – 0,93 - высокий

**Анкета № 2**

**1. Если Вам приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные учреждениями культуры, то остались ли Вы удовлетворены ими:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.Да, в полной мере | 2.Частично удовлетворен | 3.Не удовлетворен | Коэффициент | Оценка |
| Вечера отдыха | 80% | 20% | 0% | 0,9 | высокая |
| Танцевальные вечера | 69% | 28% | 3% | 0,8 | высокая |
| Тематические вечера | 85% | 15% | 0% | 0,92 | высокая |
| Балы | 80% | 20% | 0% | 0,90 | высокая |
| Концерты художественной самодеятельности | 94% | 6% | 0% | 0,97 | высокая |
| Концерты, спектакли профессиональных артистов | 100% | 0% | 0% | 1 | высокая |
| Выставки | 100% | 0% | 0% | 1 | высокая |
| Массовые гуляния | 89% | 11% | 0% | 0,94 | высокая |
| Фестивали | 90% | 10% | 0% | 0,95 | высокая |
| Дискотеки | 15% | 65% | 20% | 0,27 | средняя |
| Праздники и развлекательно-познавательные, игровые программы | 80% | 20% | 0% | 0,9 | высокая |
| **Итого:** | **80%** | **17%** | **3%** | **0,95** | **высокая** |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **20%** | Недостаток информации о мероприятиях | **31%** | Невежливость, грубость персонала |
| **7%** | Высокая стоимость участия в мероприятии | **19%** | Плохое техническое оснащение |
| **7%** | Удаленность места проведения мероприятия от дома | **12%** | Ветхость и неприспособленность помещений |
| **15%** | Некомфортные условия | **0%** | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия |
| **18%** | Неинтересное содержание мероприятия | **0%** | Другое (укажите) |

**Не указали недостатков – 43%**

**3. Желали бы Вы чаще посещать Дом культуры?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Да** | **Нет** |
| 78% | 22% |

**4. Что Вам мешает чаще посещать данный Дом культуры?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **35%** | Недостаток свободного времени | **0%** | Режим работы учреждения |
| **18%** | Усталость после работы | **0%** | Недостатки в работе учреждения |
| **35%** | Состояние здоровья | **20%** | Недостаток информации об учреждении |
| **15%** | Отдаленность Дома культуры от дома | **0%** | Затрудняюсь ответить |

**5. Если Вы отметили в пункте 4 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)**

Не указали

**6. Удовлетворены ли вы работой Дома культуры:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен | Коэффициент | Оценка |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.) | 90% | 5% | 5% | 0,88 | высокая |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | 70% | 20% | 10% | 0,7 | высокая |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 90% | 10% | 0% | 0,95 | высокая |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 50% | 4% | 46% | 0,06 | высокая |
| 5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 75% | 13% | 12% | 0,7 | высокая |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 100% | 0% | 0% | 1 | высокая |
| 7. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры | 79% | 18% | 3% | 0,85 | высокая |
| 8. Услуги Дома культуры (разнообразие репертуара, выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) | 90% | 10% | 0% | 0,95 | высокая |
| ИТОГО: | 80,5% | 10% | 9,5% | 0,76 | **высокая** |

Средневзвешенный коэффициент по анкете 2 – 0,85 – оценка высокая

**7. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.**

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
| **25%** | Мужской |
| **75%** | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **15%** | 14-18 лет | **8%** | 30-39 лет | **13%** | 50-59 лет |
| **30%** | 19-29 лет | **15%** | 40-49 лет | **19%** | 60 лет и старше |

Ваше место жительства:

|  |  |
| --- | --- |
| **85%** | Центр |
| **15%** | Поселок (пос. РМЗ, пос. Тугайкуль, пос. Потанино) |

Социальная категория:

|  |  |
| --- | --- |
| **18%** | Учащийся, студент |
| **8%** | Рабочий |
| **21%** | Служащий |
| **6%** | Предприниматель |
| **15%** | Домохозяйка |
| **5%** | Временно неработающий |
| **27%** | Пенсионер |
| **0%** | Другое |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
| **38%** | Высшее |
| **54%** | Среднее специальное |
| **8%** | Полное (общее) среднее |
| **0%** | Неполное среднее |

**ПЛАН МЕРОПРИЯТЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ**

**УЧРЕЖДЕНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N п. п.** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 1. | Выделение средств на улучшение материально-технической базы учреждения | недостаточно высокий уровень технического оснащения по результату опроса (46 % указали на частичную удовлетворенность техническим оснащением учреждения) | В течение года | Управление культуры администрации КГО | модернизация звукоусилительного, аудиовизуального и светового оборудования | приобретение новых современных технических средств |
| 2. | Проведение бесед с персоналом, обслуживающим культурно-досуговые мероприятия по правилам общения с посетителями учреждения | 12% неудовлетворены отношением персонала | сентябрь 2015 г. | начальники структурных подразделений учреждения | соблюдение персоналом норм делового этикета | отсутствие жалоб на отношение персонала к посетителям учреждения |

СОСТАВИЛИ:

Худ. Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Казьмина

Зав. культурно-досуговым отделом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Ю. Толоконникова