**Мониторинг удовлетворения населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры**

**Анализ результатов Мониторинга по группам факторов**

**Управление культуры, спорта и молодёжи**

**Администрации МО "Можгинский район" за 2016 год (апрель)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **критерий "важность"** | | | | | | | **критерий "удовлетворенность"** | | | | | |
| **Группа факторов** | **критерий** | **количество респондентов, чел.** | **оценка важности в количестве баллов** | **количество баллов по группе факторов**  **гр. 3 \* гр.4** | **коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов** | **коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %** | **критерий "удовлетворённость** | **количество респондентов, чел.** | **оценка удовлетворенности в количестве баллов** | **количество баллов по группе факторов**  **гр. 9 \* гр.10** | **коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов** | **коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.) | важный | 91 | 5 | 455 |  |  | удовлетворен полностью | 86 | 5 | 430 |  |  |
| не очень важный | 20 | 3 | 60 |  |  | не совсем удовлетворен | 25 | 3 | 75 |  |  |
| абсолютно неважный | 2 | 1 | 2 |  |  | совершенно не удовлетворен | 2 | 1 | 2 |  |  |
| **Итого** | **113** | **х** | **517** | **4,5** | **90** | Итого | **113** | **х** | **507** | **4,4** | **89,7** |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 92 | 5 | 460 |  |  | удовлетворен полностью | 69 | 5 | 345 |  |  |
| не очень важный | 19 | 3 | 57 |  |  | не совсем удовлетворен | 40 | 3 | 120 |  |  |
| абсолютно неважный | 2 | 1 | 2 |  |  | совершенно не удовлетворен | 4 | 1 | 4 |  |  |
| **Итого** | **113** | **х** | **519** | **4,5** | **90** | Итого | **113** | **х** | **469** | **4,1** | **83,0** |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | важный | 65 | 5 | 325 |  |  | удовлетворен полностью | 64 | 5 | 320 |  |  |
| не очень важный | 40 | 3 | 120 |  |  | не совсем удовлетворен | 46 | 3 | 138 |  |  |
| абсолютно неважный | 8 | 1 | 8 |  |  | совершенно не удовлетворен | 3 | 1 | 3 |  |  |
| **Итого** | **113** | **х** | **453** | **4,0** | **80** | Итого | **113** | **х** | **461** | **4,07** | **81,4** |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | важный | 95 | 5 | 475 |  |  | удовлетворен полностью | 50 | 5 | 250 |  |  |
| не очень важный | 16 | 3 | 48 |  |  | не совсем удовлетворен | 54 | 3 | 162 |  |  |
| абсолютно неважный | 2 | 1 | 2 |  |  | совершенно не удовлетворен | 9 | 1 | 9 |  |  |
| **Итого** | **113** | **х** | **525** | **4,6** | **92** | Итого | **113** | **х** | **421** | **3,7** | **74,5** |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | важный | 108 | 5 | 540 |  |  | удовлетворен полностью | 98 | 5 | 490 |  |  |
| не очень важный | 2 | 3 | 6 |  |  | не совсем удовлетворен | 14 | 3 | 42 |  |  |
| абсолютно неважный | 3 | 1 | 3 |  |  | совершенно не удовлетворен | 1 | 1 | 1 |  |  |
| **Итого** | **113** | **х** | **549** | **4,8** | **96** | Итого | **113** | **х** | **533** | **4,7** | **94,3** |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | важный | 56 | 5 | 280 |  |  | удовлетворен полностью | 68 | 5 | 340 |  |  |
| не очень важный | 42 | 3 | 126 |  |  | не совсем удовлетворен | 37 | 3 | 111 |  |  |
| абсолютно неважный | 15 | 1 | 15 |  |  | совершенно не удовлетворен | 8 | 1 | 8 |  |  |
| **Итого** | **113** | **х** | **421** | **3,7** | **74** | Итого | **113** | **х** | **459** | **4,06** | **81,2** |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | важный | 88 | 5 | 440 |  |  | удовлетворен полностью | 90 | 5 | 450 |  |  |
| не очень важный | 20 | 3 | 60 |  |  | не совсем удовлетворен | 18 | 3 | 54 |  |  |
| абсолютно неважный | 5 | 1 | 5 |  |  | совершенно не удовлетворен | 5 | 1 | 5 |  |  |
| **Итого** | **113** | **х** | **505** | **4,4** | **88** | Итого | **113** | **х** | **509** | **4,5** | **90,0** |
| 8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) | важный | 102 | 5 | 510 |  |  | удовлетворен полностью | 92 | 5 | 460 |  |  |
| не очень важный | 9 | 3 | 27 |  |  | не совсем удовлетворен | 21 | 3 | 63 |  |  |
| абсолютно неважный | 2 | 1 | 2 |  |  | совершенно не удовлетворен | - | 1 | - |  |  |
| **Итого** | **113** | **х** | **539** | **4,7** | **94** | Итого | **113** | **х** | **523** | **4,6** | **92,5** |
|  | **ВСЕГО** | 113 |  |  | 4,4 | 88,0 | ВСЕГО | 113 |  |  | **4,3** | **85,3** |

**Характеристика респондентов анкетирования.**

В апреле 2016 году на основании приказа Министерства культуры, печати и информации № 01/01-05/559 от 30.12.2013 года, Управлением культуры, спорту и молодёжи Администрации муниципального образования «Можгинский район» был проведен мониторинг удовлетворенности качеством услуг в сфере культуры Можгинского района.

Были опрошены посетители мероприятий всех подведомственных учреждений, приняло участие 113 человек и согласно анализу результатов мониторинга (прилагается) все вопросы для респондентов являются важными (от 74,0 % и выше), всеми услугами в значительной степени опрашиваемые удовлетворены.

Наименьший показатель удовлетворённости (техническое оснащение) составил 69,8%.

**Характеристика респондентов:**

**На вопрос «Желаете ли Вы чаще посещать учреждения культуры?»** ответили «Да» – 87%, «нет» – 13%.

В качестве причины мешающей посещать учреждение культуры 53% респондентов указали «недостаток свободного времени», 24% - «усталость после работы».

**Пол:** - мужчины – 25%- женщины – 75%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ваш возраст:**  - 14-18 лет – 8,8%  - 19-29 лет – 9,7%  - 30-39 лет – 15,9%  - 40-49 лет – 25,6%  **- 50-59 лет – 22,1%**  - 60 и старше – 17,7% | **Социальная категория**  - студент – 12,3 %  - рабочий – 19,5 %  - служащий – 23,9%  - предприниматель – 5,3%  - домохозяйка – 7,1 %  - временно неработающий – 4,4 %  **- пенсионер – 25,6 %**  - другое – 1,7% | **Образование**  - высшее – 15,9 %  **- ср. специальное – 48,7%**  - полное (общее) среднее – 15,9%  - неполное среднее – 15%  - начальное – 4,4 %. |

С целью осведомлённости населения о мероприятиях и иной информации в сфере культуры на сайте МО «Можгинский район» имеется раздел «Культура», который постоянно обновляется. Районный дом культуры имеет свой сайт, МБУ «Централизованная клубная система» и МБУ «Можгинская межпоселенческая центральная районная библиотека» имеют свои страницы в социальных сетях «Одноклассники», «В контакте».

Учреждения культуры информируют о своих мероприятиях через местные СМИ, вывешиваются афиши, обзваниваются учреждения и организации района.

На техническое оснащение учреждений культуры уделяется особое внимание. В основном музыкальная аппаратура, оргтехника и др. приобретаются за счёт средств, полученных от платных услуг.

**Результат проведения мониторинга.**

**Итоговый коэффициент удовлетворённости – 85,3 % (очень хороший).**