**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 2017 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 | 449 | 5 | 2245 |   |   | удовлетворен полностью | 402 | 5 | 2010 |  |  |
| не очень важный | 92 | 3 | 276 |   |   | не совсем удовлетворен | 133 | 3 | 399 |  |  |
| абсолютно неважный | 4 | 1 | 4 |   |   | совершенно не удовлетворен | 10 | 1 | 10 |  |  |
| **Итого** | **545** | **х** | **2525** | **4,6** | **92** | Итого | **545** | **х** | **2419** | **4,4** | **88** |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 455 | 5 | 2275 |   |   | удовлетворен полностью | 348 | 5 | 1740 |  |  |
| не очень важный | 87 | 3 | 261 |   |   | не совсем удовлетворен | 183 | 3 | 549 |  |  |
| абсолютно неважный | 3 | 1 | 3 |   |   | совершенно не удовлетворен | 14 | 1 | 14 |  |  |
| **Итого** | **545** | **х** | **2539** | **4,6** | **92** | Итого | **545** | **х** | **2303** | **4,2** | **84** |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | важный | 410 | 5 | 2050 |   |   | удовлетворен полностью | 343 | 5 | 1715 |  |  |
| не очень важный | 126 | 3 | 378 |   |   | не совсем удовлетворен | 183 | 3 | 549 |  |  |
| абсолютно неважный | 9 | 1 | 9 |   |   | совершенно не удовлетворен | 19 | 1 | 19 |  |  |
| **Итого** | **545** | **х** | **2437** | **4,5** | **90** | Итого | **545** | **х** | **2283** | **4,2** | **84** |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | важный | 463 | 5 | 2315 |   |   | удовлетворен полностью | 242 | 5 | 1210 |  |  |
| не очень важный | 76 | 3 | 228 |   |   | не совсем удовлетворен | 231 | 3 | 693 |  |  |
| абсолютно неважный | 6 | 1 | 6 |   |   | совершенно не удовлетворен | 72 | 1 | 72 |  |  |
| **Итого** | **545** | **х** | **2549** | **4,7** | **94** | Итого | **545** | **х** | **1975** | **3,6** | **72** |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | важный | 499 | 5 | 2495 |   |   | удовлетворен полностью | 473 | 5 | 2365 |  |  |
| не очень важный | 43 | 3 | 129 |   |   | не совсем удовлетворен | 67 | 3 | 201 |  |  |
| абсолютно неважный | 3 | 1 | 3 |   |   | совершенно не удовлетворен | 5 | 1 | 5 |  |  |
| **Итого** | **545** | **х** | **2627** | **4,8** | **96** | Итого | **545** | **х** | **2571** | **4,7** | **94** |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | важный | 358 | 5 | 1790 |   |   | удовлетворен полностью | 372 | 5 | 1860 |  |  |
| не очень важный | 150 | 3 | 450 |   |   | не совсем удовлетворен | 147 | 3 | 441 |  |  |
| абсолютно неважный | 37 | 1 | 37 |   |   | совершенно не удовлетворен | 26 | 1 | 26 |  |  |
| **Итого** | **545** | **х** | **2277** | **4,2** | **84** | Итого | **545** | **х** | **2327** | **4,3** | **86** |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | важный | 443 | 5 | 2215 |   |   | удовлетворен полностью | 412 | 5 | 2060 |  |  |
| не очень важный | 94 | 3 | 282 |   |   | не совсем удовлетворен | 120 | 3 | 360 |  |  |
| абсолютно неважный | 8 | 1 | 8 |   |   | совершенно не удовлетворен | 13 | 1 | 13 |  |  |
| **Итого** | **545** | **х** | **2505** | **4,5** | **90** | Итого | **545** | **х** | **2433** | **4,5** | **90** |
| 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 | 486 | 5 | 2430 |   |   | удовлетворен полностью | 433 | 5 | 2165 |  |  |
| не очень важный | 55 | 3 | 165 |   |   | не совсем удовлетворен | 101 | 3 | 303 |  |  |
| абсолютно неважный | 4 | 1 | 4 |   |   | совершенно не удовлетворен | 11 | 1 | 11 |  |  |
| **Итого** | **545** | **х** | **2599** | **4,8** | **96** | Итого | **545** | **х** | **2479** | **4,5** | **90** |
|   | **ВСЕГО** | 545 |  |  | 4,6 | 92 | ВСЕГО | 545 |  |  | **4,3** | **86** |

**Характеристика респондентов анкетирования.**

В апреле 2017 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 545 человек и согласно анализу результатов мониторинга (прилагается) все вопросы для респондентов являются важными (от 84 % и выше), всеми услугами в значительной степени опрашиваемые удовлетворены.

Наименьший показатель удовлетворённости (техническое оснащение) составил 72%.

**Характеристика респондентов:**

**На вопрос «Желаете ли Вы чаще посещать учреждения культуры?»** ответили «Да» – 89%.

В качестве причины мешающей посещать учреждение культуры 47% респондентов указали «недостаток свободного времени», 25% - «усталость после работы».

**В опросе приняли участие:** мужчины - 33%**,** женщины – 67%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **В возрасте:**- 14-18 лет – 20%- 19-29 лет – 14%- 30-39 лет – 19%- 40-49 лет – 20%- 50-59 лет – 17%- 60 и старше – 11% | **Социальная категория**- студент – 20%**- рабочий – 28%****- служащий – 19 %**- предприниматель – 2,4 %- домохозяйка – 6,8 %- временно неработающий – 3,3 %**- пенсионер – 19 %**- другое – 2,6 % | **Образование**- высшее – 18,9 %**- ср. специальное – 54,5%**- полное (общее) среднее – 31,7%- неполное среднее – 18,7 %- начальное – 5,7 %. |

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 – 86% (очень хороший).**