**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 2018 год (октябрь)**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 | 16 | 5 | 80 |   |   | удовлетворен полностью | 14 | 5 | 70 |  |  |
| не очень важный | 6 | 3 | 18 |   |   | не совсем удовлетворен | 6 | 3 | 18 |  |  |
| абсолютно неважный | 3 | 1 | 3 |   |   | совершенно не удовлетворен | 0 | 1 | 0 |  |  |
| **Итого** | **25** | **х** | **101** | **4.0** | **80** | Итого | **20** | **х** | **88** | **4.4** | **88** |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 19 | 5 | 95 |  |  | удовлетворен полностью | 4 | 5 | 20 |  |  |
| не очень важный | 5 | 3 | 15 |  |  | не совсем удовлетворен | 15 | 3 | 45 |  |  |
| абсолютно неважный | 3 | 1 | 3 |  |  | совершенно не удовлетворен | 5 | 1 | 5 |  |  |
| **Итого** | **25** | **х** | **113** | **4.5** | **90** | Итого | **24** | **х** | **70** | **3.0** | **60** |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | важный | 16 | 5 | 80 |  |  | удовлетворен полностью | 6 | 5 | 30 |  |  |
| не очень важный | 4 | 3 | 12 |  |  | не совсем удовлетворен | 11 | 3 | 33 |  |  |
| абсолютно неважный | 2 | 1 | 2 |  |  | совершенно не удовлетворен | 3 | 1 | 3 |  |  |
| **Итого** | **22** | **х** | **94** | **4.2** | **84** | Итого | **20** | **х** | **66** | **3.5** | **70** |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | важный | 12 | 5 | 60 |  |  | удовлетворен полностью | 1 | 5 | 5 |  |  |
| не очень важный | 11 | 3 | 33 |  |  | не совсем удовлетворен | 10 | 3 | 30 |  |  |
| абсолютно неважный | 1 | 1 | 1 |  |  | совершенно не удовлетворен | 9 | 1 | 9 |  |  |
| **Итого** | **24** | **х** | **94** | **4.0** | **80** | Итого | **20** | **х** | **44** | **2.2** | **44** |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | важный | 24 | 5 | 120 |  |  | удовлетворен полностью | 24 | 5 | 120 |  |  |
| не очень важный | 1 | 3 | 3 |  |  | не совсем удовлетворен | 0 | 3 | 0 |  |  |
| абсолютно неважный | 0 | 1 | 0 |  |  | совершенно не удовлетворен | 0 | 1 | 0 |  |  |
| **Итого** | **25** | **х** | **123** | **5.0** | **100** | Итого | **24** | **х** | **120** | **5.0** | **100** |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | важный | 0 | 5 | 0 |  |  | удовлетворен полностью | 0 | 5 | 0 |  |  |
| не очень важный | 2 | 3 | 6 |  |  | не совсем удовлетворен | 2 | 3 | 6 |  |  |
| абсолютно неважный | 0 | 1 | 0 |  |  | совершенно не удовлетворен | 0 | 1 | 0 |  |  |
| **Итого** | **2** | **х** | **6** | **3.0** | **60** | Итого | **2** | **х** | **6** | **3.0** | **60** |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | важный | 8 | 5 | 40 |  |  | удовлетворен полностью | 8 | 5 | 40 |  |  |
| не очень важный | 10 | 3 | 30 |  |  | не совсем удовлетворен | 1 | 3 | 3 |  |  |
| абсолютно неважный | 5 | 1 | 5 |  |  | совершенно не удовлетворен | 2 | 1 | 2 |  |  |
| **Итого** | **23** | **х** | **75** | **3.2** | **64** | Итого | **11** | **х** | **45** | **4.1** | **82** |
| 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 | 18 | 5 | 90 |  |  | удовлетворен полностью | 19 | 5 | 95 |  |  |
| не очень важный | 6 | 3 | 18 |  |  | не совсем удовлетворен | 2 | 3 | 6 |  |  |
| абсолютно неважный | 0 | 1 | 0 |  |  | совершенно не удовлетворен | 0 | 1 | 0 |  |  |
| **Итого** | **24** | **х** | **108** | **4.5** | **90** | Итого | **21** | **х** | **101** | **4.8** | **96** |
|   | **ВСЕГО** | **25** |  |  | 4.0 | 81 | ВСЕГО | **25** |  |  | **3.8** | **75** |

**Характеристика респондентов анкетирования.**

В сентябре 2018 году на основании приказа Министерства культуры, печати и информации № 01/01-05/559 от 30.12.2013 года, Управлением культуры, спорта и молодёжи Администрации муниципального образования «Можгинский район» был проведен мониторинг удовлетворенности качеством услуг в сфере культуры.

Были опрошены посетители Сарданской сельской библиотеки. В опросе приняло участие 25 человек. Согласно анализа результатов мониторинга (прилагается) все вопросы для респондентов являются важными (от 81 % и выше), всеми услугами в значительной степени опрашиваемые удовлетворены.

Наименьший показатель удовлетворённости (техническое оснащение) составил 75%.

**Характеристика респондентов:**

**На вопрос «Желаете ли Вы чаще посещать учреждения культуры?»** ответили «Да» – 56%.

В качестве причины, мешающей посещать учреждение культуры чаще, 76 % респондентов указали «недостаток свободного времени», 16% - «усталость после работы».

**В опросе приняли участие:** мужчины - 20%**,** женщины – 68%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **В возрасте:**- 14-18 лет – 24%- 19-29 лет – 4%- 30-39 лет – 8%- 40-49 лет – 4%- 50-59 лет – 40%- 60 и старше – 8% |  |  |

С целью осведомлённости населения о мероприятиях и иной информации в сфере культуры на сайте МО «Можгинский район» имеется раздел «Культура», который постоянно обновляется. МБУ «Можгинская межпоселенческая центральная районная библиотека» имеет свой сайт. Также регулярно обновляет информацию на страницах в социальных сетях «В контакте», «Одноклассники». Учреждения культуры информируют о своих мероприятиях через местные СМИ, обзванивают учреждения и организации района, работают с рекламными афишами.