**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 | 408 | 5 | 2040 |   |   | удовлетворен полностью | 395 | 5 | 1975 |  |  |
| не очень важный | 30 | 3 | 90 |   |   | не совсем удовлетворен | 37 | 3 | 111 |  |  |
| абсолютно неважный | 22 | 1 | 22 |   |   | совершенно не удовлетворен | 28 | 1 | 28 |  |  |
| **Итого** | **460** | **х** | **2152** | **407** | **93,6** | Итого | **460** | **х** | **2114** | **4,6** | **92,0** |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 368 | 5 | 1840 |   |   | удовлетворен полностью | 334 | 5 | 1670 |  |  |
| не очень важный | 84 | 3 | 252 |   |   | не совсем удовлетворен | 73 | 3 | 219 |  |  |
| абсолютно неважный | 8 | 1 | 8 |   |   | совершенно не удовлетворен | 53 | 1 | 53 |  |  |
| **Итого** | **460** | **х** | **2100** | **4,6** | **91,4** | Итого | **460** | **х** | **1942** | **4,2** | **84,4** |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | важный | 316 | 5 | 1580 |   |   | удовлетворен полностью | 264 | 5 | 1320 |  |  |
| не очень важный | 132 | 3 | 396 |   |   | не совсем удовлетворен | 83 | 3 | 249 |  |  |
| абсолютно неважный | 12 | 1 | 12 |   |   | совершенно не удовлетворен | 113 | 1 | 113 |  |  |
| **Итого** | **460** | **х** | **1988** | **4,3** | **86,4** | Итого | **460** | **х** | **1682** | **3,6** | **73,2** |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | важный | 374 | 5 | 1870 |   |   | удовлетворен полностью | 240 | 5 | 1200 |  |  |
| не очень важный | 76 | 3 | 228 |   |   | не совсем удовлетворен | 184 | 3 | 552 |  |  |
| абсолютно неважный | 10 | 1 | 10 |   |   | совершенно не удовлетворен | 56 | 1 | 56 |  |  |
| **Итого** | **460** | **х** | **2108** | **4,6** | **91,6** | Итого | **460** | **х** | **1808** | **3,9** | **78,6** |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | важный | 422 | 5 | 2110 |   |   | удовлетворен полностью | 366 | 5 | 1830 |  |  |
| не очень важный | 29 | 3 | 87 |   |   | не совсем удовлетворен | 84 | 3 | 252 |  |  |
| абсолютно неважный | 9 | 1 | 9 |   |   | совершенно не удовлетворен | 10 | 1 | 10 |  |  |
| **Итого** | **460** | **х** | **2206** | **4,8** | **96** | Итого | **460** | **х** | **2092** | **4,5** | **91,0** |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | важный | 204 | 5 | 1020 |   |   | удовлетворен полностью | 321 | 5 | 1605 |  |  |
| не очень важный | 232 | 3 | 696 |   |   | не совсем удовлетворен | 115 | 3 | 345 |  |  |
| абсолютно неважный | 24 | 1 | 24 |   |   | совершенно не удовлетворен | 24 | 1 | 24 |  |  |
| **Итого** | **460** | **х** | **1940** | **3,8** | **75,6** | Итого | **460** | **х** | **1974** | **4,3** | **85,8** |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | важный | 408 | 5 | 2040 |   |   | удовлетворен полностью | 409 | 5 | 2045 |  |  |
| не очень важный | 28 | 3 | 84 |   |   | не совсем удовлетворен | 33 | 3 | 99 |  |  |
| абсолютно неважный | 24 | 1 | 24 |   |   | совершенно не удовлетворен | 18 | 1 | 18 |  |  |
| **Итого** | **460** | **х** | **2148** | **4,7** | **93,4** | Итого | **460** | **х** | **2162** | **4,7** | **94,0** |
| 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 | 421 | 5 | 2105 |   |   | удовлетворен полностью | 306 | 5 | 1530 |  |  |
| не очень важный | 39 | 3 | 117 |   |   | не совсем удовлетворен | 136 | 3 | 408 |  |  |
| абсолютно неважный | - | 1 | - |   |   | совершенно не удовлетворен | 18 | 1 | 18 |  |  |
| **Итого** | **460** | **х** | **2222** | **4,8** | **96,6** | Итого | **460** | **х** | **1956** | **4,2** | **85,0** |
|   | **ВСЕГО** | 460 |   |   | 4,5 | 90,5 | ВСЕГО | 460 |   |   | **4,2** | **85,5** |

**Характеристика респондентов анкетирования.**

В декабре 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 460 человек и согласно анализу результатов мониторинга (прилагается) все вопросы для респондентов являются важными (от 75,6 % и выше), всеми услугами в значительной степени опрашиваемые удовлетворены.

Наименьший показатель удовлетворённости (техническое оснащение) составил 78,6%.

**Характеристика респондентов:**

**На вопрос «Желаете ли Вы чаще посещать учреждения культуры?»** ответили «Да» – 88%, «нет» – 12%.

В качестве причины мешающей посещать учреждение культуры 56% респондентов указали «недостаток свободного времени», 23% - «усталость после работы».

**Пол:** - мужчины – 19%- женщины – 81%

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ваш возраст:**- 14-18 лет –5,0%- 19-29 лет – 5,7%**- 30-39 лет – 24,9%****- 40-49 лет – 25,6%****- 50-59 лет – 25,1%**- 60 и старше – 13,7% | **Социальная категория**- студент – 7,3 %**- рабочий – 25,9%****- служащий – 19,1%**- предприниматель – 3,5%- домохозяйка – 6,1 %- временно неработающий – 1,6 %**- пенсионер – 33,0 %**- другое – 3,5% | **Образование**- высшее – 18,4 %**- ср. специальное – 48,7%**- полное (общее) среднее – 25,2%- неполное среднее – 6,3%- начальное – 1,4 %. |

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 – 85,5% (очень хороший).**

Начальник Управления культуры, спорта и молодежи
Администрации МО «Можгинский район»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ А. М. Латыпова