**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор МУ «ДК им. Ильича»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Поблагуева**

**«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.**

**Результаты мониторинга**

**«Удовлетворенность населения качеством**

**предоставляемых услуг в сфере культуры**

**и дополнительного образования»**

**МУ «ДК им. Ильича» за 2013 – 2014 год**

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. Ильича» в апреле и мае 2014 года было проведено анкетирование согласно утвержденной методике.

В состав респондентов вошли 32 посетителя культурно-досуговых мероприятий ДК Ильича, что составляет 0,1% от объема муниципального задания по показателю «Охват населения при проведении мероприятий» и 24 участника 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 |
| 24 | 0 |

**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 |
| 17 /71% | 7/29% | 0 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу № 2: 0,86

**3. Если Вы удовлетворены не в полной мере, то, что именно Вас не устраивает? (*Процент рассчитан в соответствии с количеством частично неудовлетворенных респондентов)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **0** | Недостаток информации об их работе | **3/43%** | Плохое техническое оснащение |
| **3/43%** | Высокая стоимость занятий | **0** | Ветхость и неприспособленность помещений |
| **0** | Значительные затраты времени на дорогу | **0** | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве работы |
| **0** | Некомфортные условия занятий | **1/14%** | Невозможность практически реализовать полученные навыки |
| 0 | Неквалифицированные работники |  | Другое (укажите) |
| 0 | Неудобный график работы |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. В полной мере | 1. Частично | 3. Не удовлетворён |
| 10/42% | 14/58% | 0 |
|  | Нет |
|  |  | |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу № 4: 0,71

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

Бальные танцы

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

(процент рассчитан в соответствие с количеством ответивших по каждому вопросу)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен | Средневзвешенный коэффициент |
| Вечера отдыха | 13/100% | - | - | 1 |
| Танцевальные вечера | 5/71% | 2/29% | - | 0,86 |
| Тематические вечера | 5/71% | 2/29% | - | 0,86 |
| Балы | - | - | - | - |
| Концерты художественной самодеятельности | 14/82% | 3/18% | - | 0,91 |
| Концерты, спектакли профессиональных артистов | 7/100% | - | - | 1 |
| Выставки | 3/50% | 2/33% | 1 / 17% | 0,5 |
| Массовые гуляния | 20/95% | 1/ 5% | - | 0,97 |
| Фестивали | 16/89% | 2/11% | - | 0,95 |
| Дискотеки | 12/92% | 1/8% | - | 0,96 |
| Праздники и развлекательно-познавательные, игровые программы | 19/90% | 2/10% | - | 0,95 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу № 6: 0,90

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

**(*Процент рассчитан в соответствии с количеством частично неудовлетворенных и неудовлетворенных респондентов)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **0** | Недостаток информации о мероприятии | 0 | Невежливость, грубость персонала |
| **5/31%** | Высокая стоимость участия в мероприятии | **3/19%** | Плохое техническое оснащение |
| **4/25%** | Удаленность места проведения мероприятия от дома | **1/6%** | Ветхость и неприспособленность помещений |
| **3/19%** | Некомфортные условия | **0** | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия |
| 0 | Неинтересное содержание мероприятия |  | Другое (укажите) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
| 24/100% |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 0 | Недостаток свободного времени | 0 | Режим работы учреждения |
| 0 | Усталость после работы | 0 | Недостатки в работе учреждения |
| 1/4% | Состояние здоровья | 0 | Недостаток информации об учреждении |
| 3/12,5 | Отдаленность Дома культуры от дома | 0 | 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): ---**

**11. Удовлетворены ли вы работой Дома культуры:** (процент рассчитан в соответствие с количеством ответивших по каждому вопросу)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен | Средневзвешенный коэффициент |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.) | 17/85% | 2/10% | 1 /5% | 0,83 |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | 11/55% | 8/40% | 1 / 5% | 0,7 |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 13/62% | 7/33% | 1 /5% | 0,74 |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 11/55% | 8/40% | 1 / 5% | 0,7 |
| 5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 6/31% | 11/58% | 2/11% | 0,49 |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 8/73% | 2/18% | 1/9% | 0,73 |
| 7. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры | 5/71% | 2/29% | - | 0,86 |
| 8. Услуги Дома культуры (разнообразие репертуара, выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) | 20/95% | 1 /5% | - | 0,97 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу 11: 0,75

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

Ваш пол:

|  |  |
| --- | --- |
| 7 | Мужской |
| 17 | Женский |

Ваш возраст:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | 14-18 лет | 5 | 30-39 лет | 1 | 50-59 лет |
| 7 | 19-29 лет | 6 | 40-49 лет |  | 60 лет и старше |

Ваше место жительства:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Центр |
| 24 | Поселок (укажите) ПОТАНИНО |

Социальная категория:

|  |  |
| --- | --- |
| 4 | Учащийся, студент |
| 12 | Рабочий |
| 3 | Служащий |
| 1 | Предприниматель |
| 3 | Домохозяйка |
| 0 | Временно неработающий |
| 1 | Пенсионер |
|  | Другое |

Образование:

|  |  |
| --- | --- |
| 6 | Высшее |
| 9 | Среднее специальное |
| 6 | Полное (общее) среднее |
| 3 | Неполное среднее |

**Средневзвешенный коэффициент по анкете № 1: 0,8 – оценка высокая**

АНКЕТА № 2

**1. Если Вам приходилось посещать перечисленные мероприятия, организованные учреждениями культуры, то остались ли Вы удовлетворены ими:** (процент рассчитан в соответствие с количеством ответивших по каждому вопросу)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3.Не удовлетворен | Средневзвешенный коэффициент |
| Вечера отдыха | 27/90% | 3/10% | - | 0,95 |
| Танцевальные вечера | 14/88% | 2/12% | - | 0,94 |
| Тематические вечера | 6/100% | - | - | 1 |
| Балы | - | - | - | - |
| Концерты художественной самодеятельности | 28/96% | 1/4% | - | 0,98 |
| Концерты, спектакли профессиональных артистов | 6/100% | - | - | 1 |
| Выставки | 12/100% | - | - | 1 |
| Массовые гуляния | 24/89% | 3/11% | - | 0,94 |
| Фестивали | 16/76% | 5/24% | - | 0,88 |
| Дискотеки | 12/100% | - | - | 1 |
| Праздники и развлекательно-познавательные, игровые программы | 26/76% | 8/24% | - | 0,88 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу № 1: 0,96

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2/9% | Недостаток информации о мероприятии | 5/24% | Невежливость, грубость персонала |
| 5/24% | Высокая стоимость участия в мероприятии | 4/19% | Плохое техническое оснащение |
| 2/10% | Удаленность места проведения мероприятия от дома | 0 | Ветхость и неприспособленность помещений |
| 3/14% | Некомфортные условия | 0 | Отсутствие возможности выразить мнение о качестве мероприятия |
| 0 | Неинтересное содержание мероприятия |  | Другое (укажите) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
| 21/100% | 0 |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 | Недостаток свободного времени | 0 | Режим работы учреждения |
| 0 | Усталость после работы | 0 | Недостатки в работе учреждения |
| 1 | Состояние здоровья | 0 | Недостаток информации об учреждении |
| 2 | Отдаленность Дома культуры от дома |  | 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): ----**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**6. Удовлетворены ли вы работой Дома культуры:** (процент рассчитан в соответствие с количеством ответивших по каждому вопросу)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | 1.Да, в полной мере | 2.Частично | 3. Не удовлетворен | Средневзвешенный коэффициент |
| 1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для людей с ограниченными возможностями здоровья и др.) | 22/73% | 8/27% | - | 0,87 |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | 24/80% | 6/20% | - | 0,9 |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | 18/56% | 14/44% | - | 0,78 |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | 4/13% | 26/87% | - | 0,57 |
| 5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) | 28/93% | 2/7% | - | 0,96 |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | 20/76% | 6/24% | - | 0,88 |
| 7. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры | 26/96% | 1/4% | - | 0,98 |
| 8. Услуги Дома культуры (разнообразие репертуара, выставок, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) | 24/96% | 1/4% | - | 0,98 |

Средневзвешенный коэффициент по вопросу № 6: 0,87

**Средневзвешенный коэффициент по анкете № 2: 0,92 – оценка высокая**

УТВЕРЖДАЮ

Директор МУ «ДК им. Ильича»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Поблагуева

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

**План мероприятий по улучшению качества работы**

**Дома культуры им. Ильича**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия** |
| 1. | Организация концертов, спектаклей профессиональных артистов | Результаты анкетирования | в течение года | Л.М. Аношина | Удовлетворенность населения качеством услуг | Заключение долгосрочных договоров с профессиональными творческими объединениями |
| 2. | Проведение бесед, инструктажей, создание правил обслуживания посетителей | Результаты анкетирования | в течение года | А.А. Поблагуева  Т.П. Суханова | Удовлетворенность населения качеством услуг | Положительные отзывы посетителей |
| 3. | Ремонт, благоустройство внутренних помещений (установка перил лестничного проёма 2 этажа; ремонт санузлов; оборудование новой мебелью) | Результаты анкетирования | в течение года (при условии финансирования) | А.А. Поблагуева | Удовлетворенность населения качеством услуг | Увеличение количества посетителей |
| 4. | Техническое оснащение сцены (звуковое и световое оборудование, замена кулис) | Результаты анкетирования | в течение года (при условии финансирования) | А.А. Поблагуева | Удовлетворенность населения качеством услуг | Заключение долгосрочных договоров с профессиональными творческими объединениями |
| 5. | Определение порядка работы с жалобами и предложениями населения | Повышение качества взаимодействия с населением | В течение года | А.В. Бояркина  Л.М. Аношина | Предоставление качественных услуг | Увеличение количества посетителей |
| 6. | Монтаж сцены на площади ДК | Результаты анкетирования | В течение года | А.А. Поблагуева | Удовлетворенность населения качеством услуг | Увеличение количества посетителей мероприятий ДК Ильича |
| 7. | Создание сайта  учреждения в  сети Интернет | Предложение Управления культуры КГО | В течение года (при наличии финансирования) | Л.М. Аношина | Функционирование  сайта учреждения в  сети интернет | Предоставление информации пользователям сети интернет о планах и работе ДК Ильича |

Исполнитель

Зав. отделом художественной самодеятельности Л.М. Аношина