

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА АДМИНИСТРАЦИИ  
КОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА»

**П Р И К А З**

К о н с т а н т и н о в с к

**07.07.2023г.**

**№ 28**

**Об утверждении итогов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за первое полугодие 2023года**

В целях исполнения постановления Администрации Константиновского района от 05.10.2015 № 681 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Константиновского района и финансового обеспечения выполнения муниципального задания», на основании приказа МУ Отдел культуры № 15 от 12.01.2015 год «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг», приказываю:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за первое полугодие 2023 года, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры Константиновского района согласно приложению.

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий МУ Отдел культуры

О.Г.Сиволобова

## ИТОГИ

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за первое полугодие 2023 года по МУ «Отдел культуры и искусства Администрации Константиновского района»

В соответствии с Постановлением Администрации Константиновского района от 05.10.2015г. № 681 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Константиновского района и финансового обеспечения выполнения муниципального задания» и приказом МУ Отдел культуры от 15.12.2015 г. № 72 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений культуры и финансового обеспечения выполнения муниципального задания», подведомственными учреждениями МУ Отдел культуры была проведена работа по изучению общественного мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за первое полугодие 2023 года.

**МБУК КРДК** - Независимая оценка качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Константиновский районный дом культуры» в I полугодии 2023 года проведена в соответствии с требованиями Федерального Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

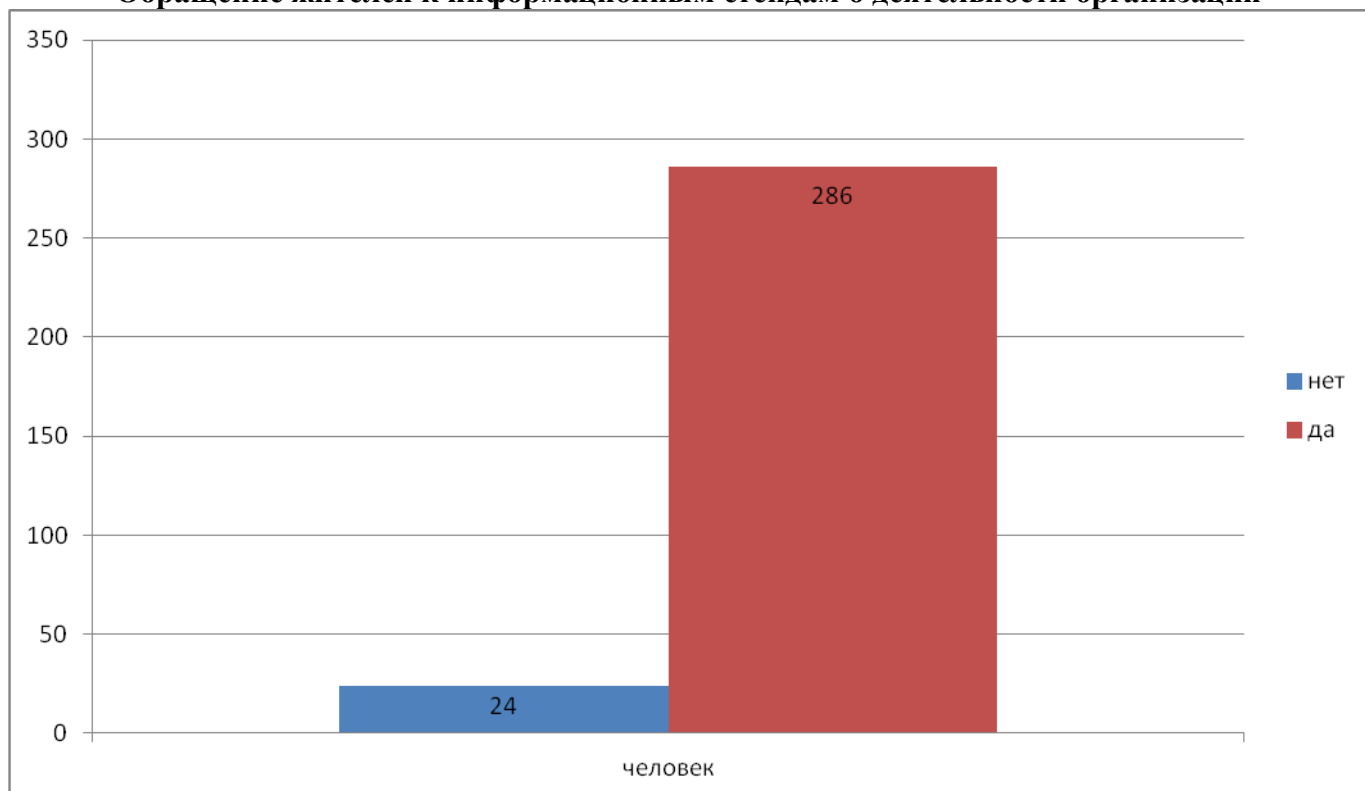
Независимая оценка качества оказания услуг учреждением культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждением культуры, а также в целях повышения качества деятельности организации.

Данное исследование рассчитано на опрос населения Константиновского района. Чтобы выявить мнение граждан о качестве условий оказания услуг Константиновским районным домом культуры, выявить неудовлетворенные потребности в культурно-досуговых услугах, узнать степень удовлетворенности посетителей предоставляемыми услугами с 26 по 30 июня 2023 года был проведен опрос среди жителей г. Константиновска, в котором приняло участие 260 человек, также в течение I полугодия 2023 года в свободном доступе жители Константиновского района проходили анкетирование дистанционно, путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме. В дистанционном опросе населения приняло участие 50 человек. Анкета размещена на официальном сайте Администрации Константиновского района в разделе «Культура» и доступна для заполнения онлайн: <https://konstadmin.ru/2021-01-31-19-27-31.html>

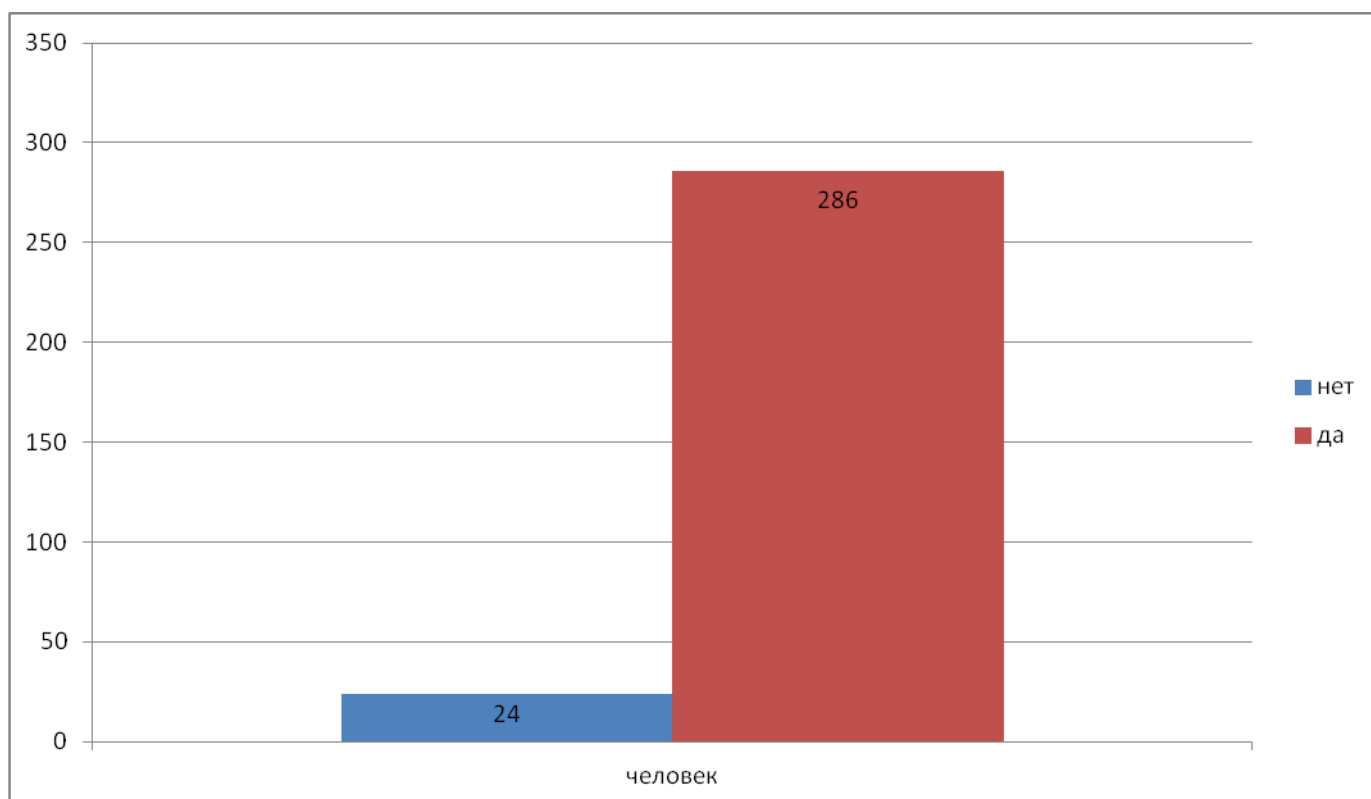
Всего в опросе приняло участие 310 человек.

Опрос населения был проанализирован по нескольким факторам: материально-техническое и информационное обеспечение организации, доступность и актуальность информации об организации, дистанционные способы взаимодействия с организацией, оценка жителями г. Константиновска качества и эффективности работы МБУК КРДК.

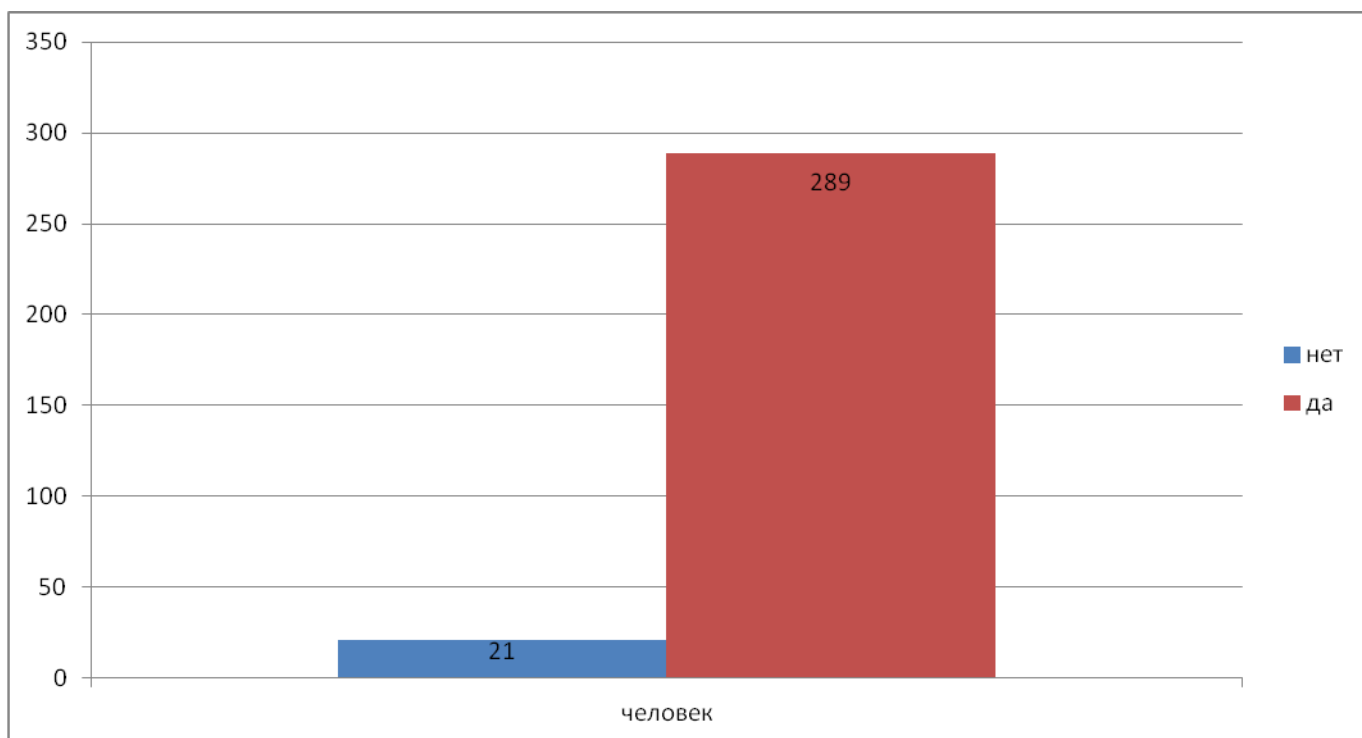
**Обращение жителей к информационным стендам о деятельности организации**



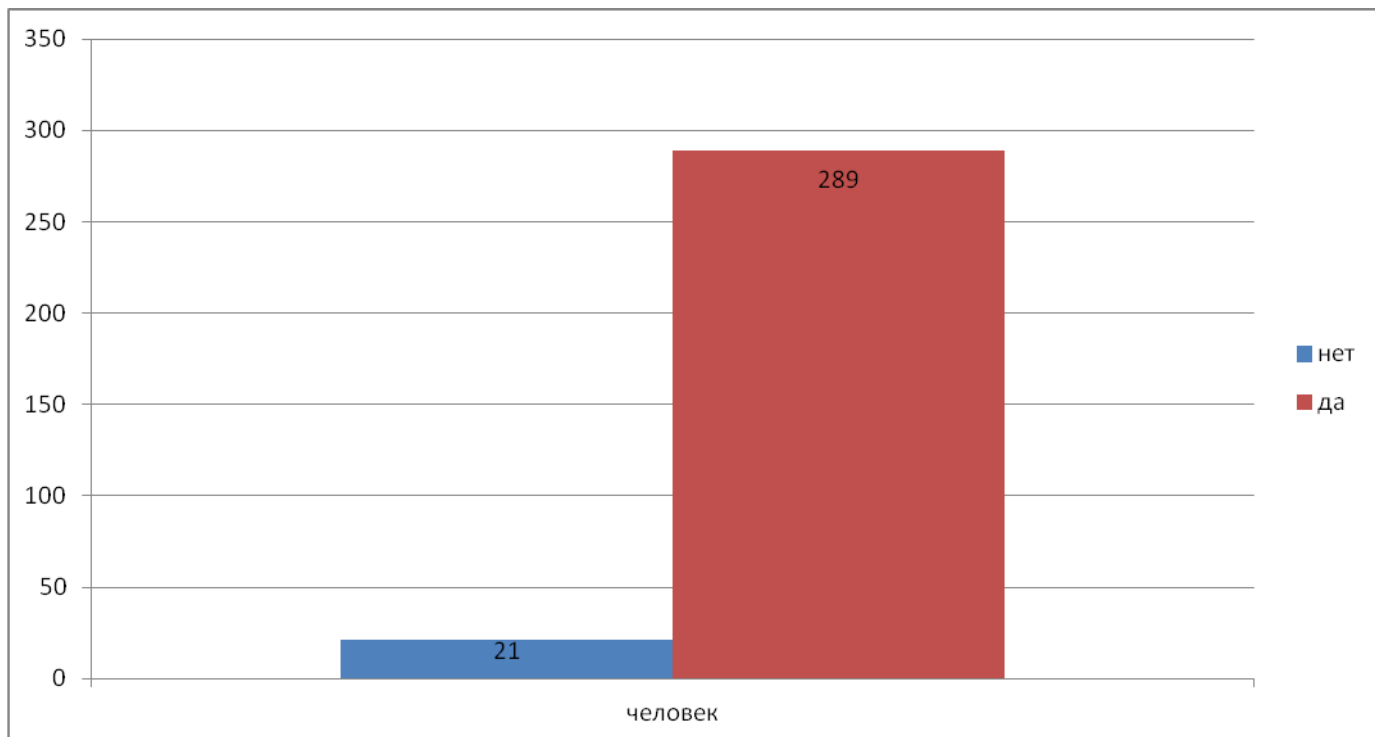
**Уровень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах**



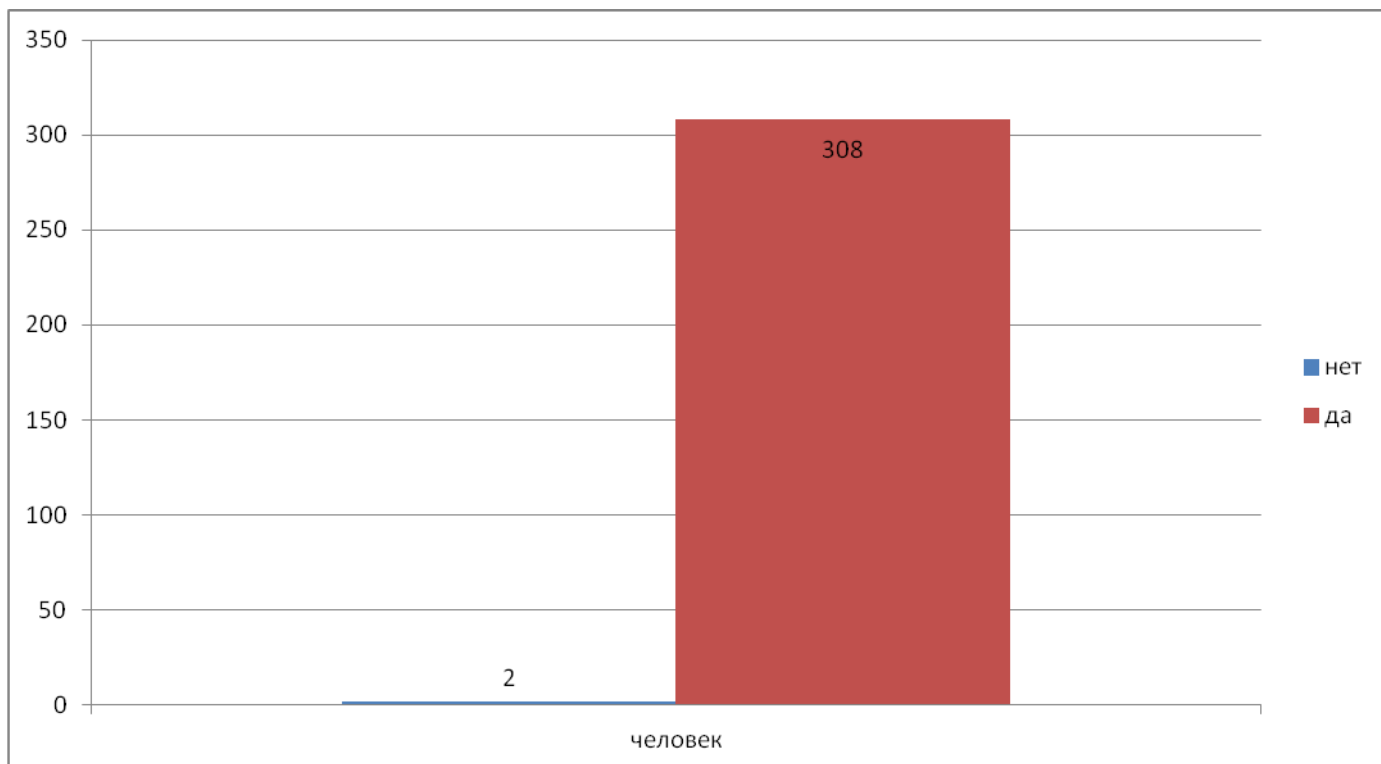
**Востребованность официального сайта организации для получения информации о деятельности организации**



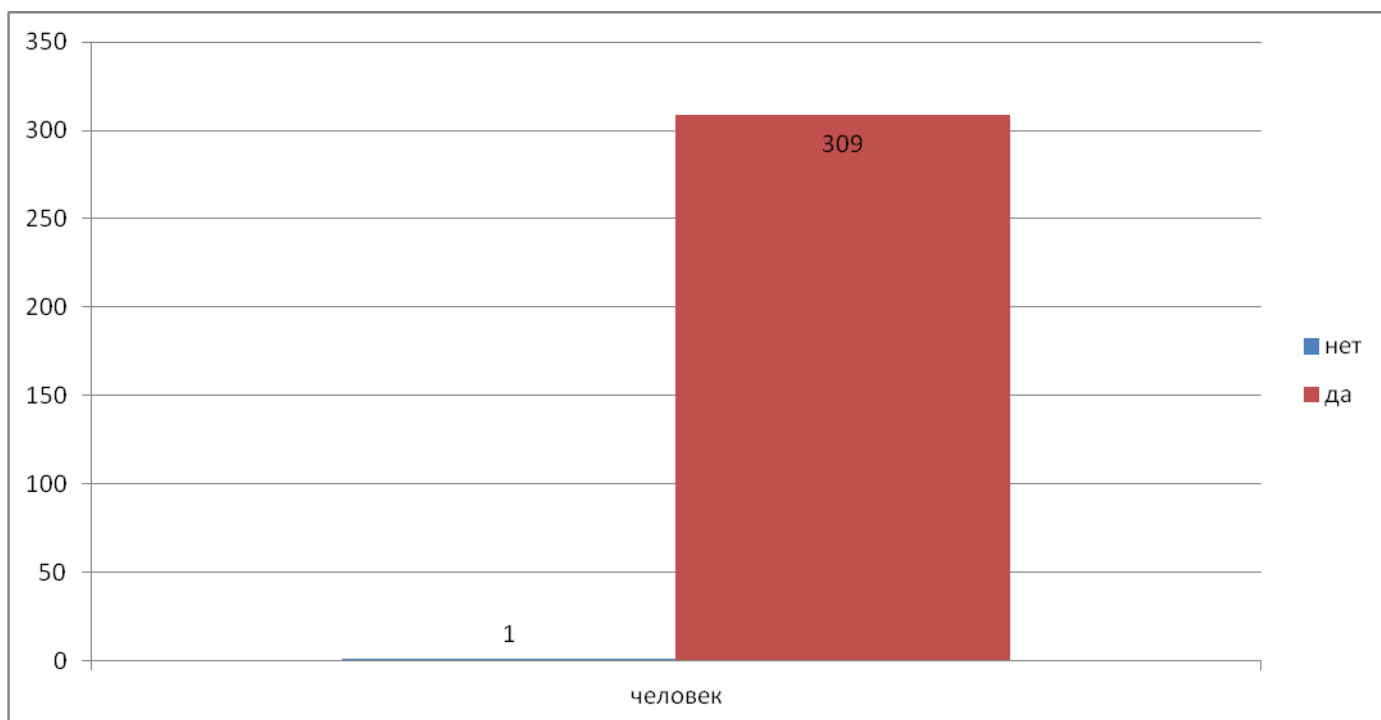
**Уровень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации**



**Уровень удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации**



**Уровень удовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации**



**Уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении в организацию**

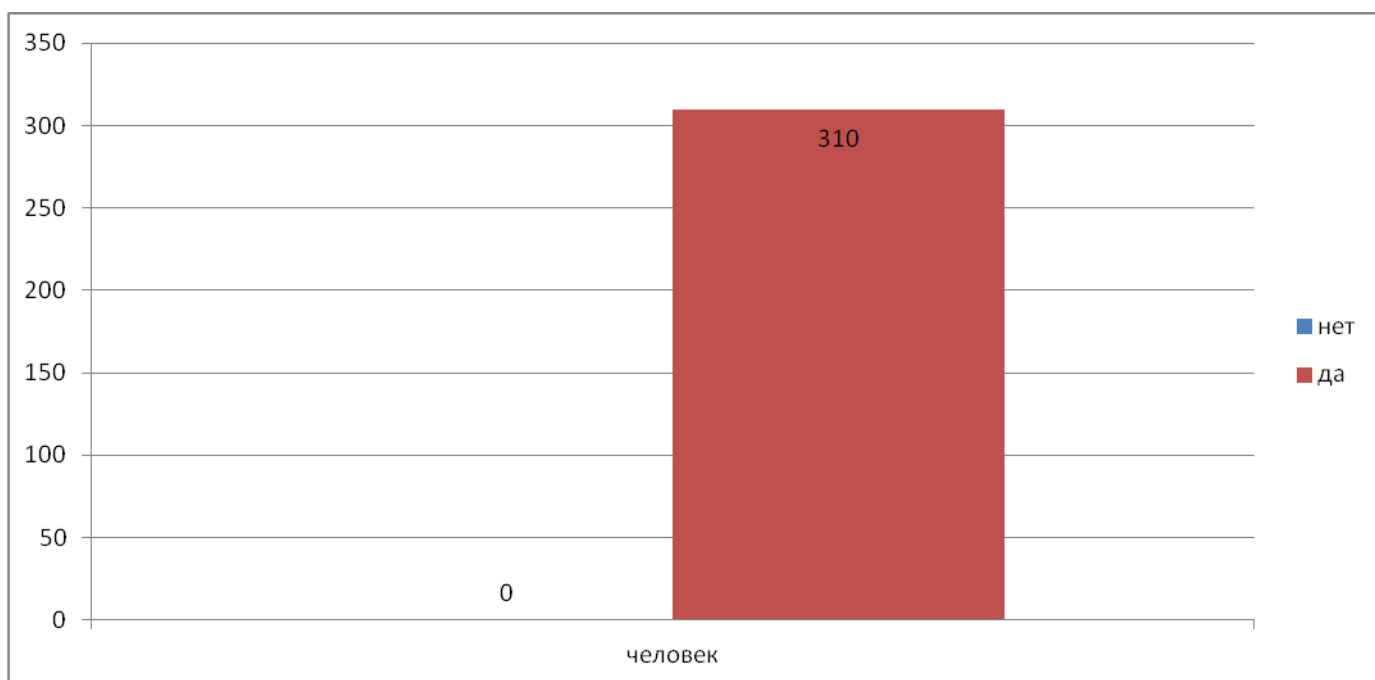


Диаграмма 8

**Дистанционное взаимодействие с организацией (телефон, электронная почта, консультация по телефону, анкета для опроса граждан на сайте)**

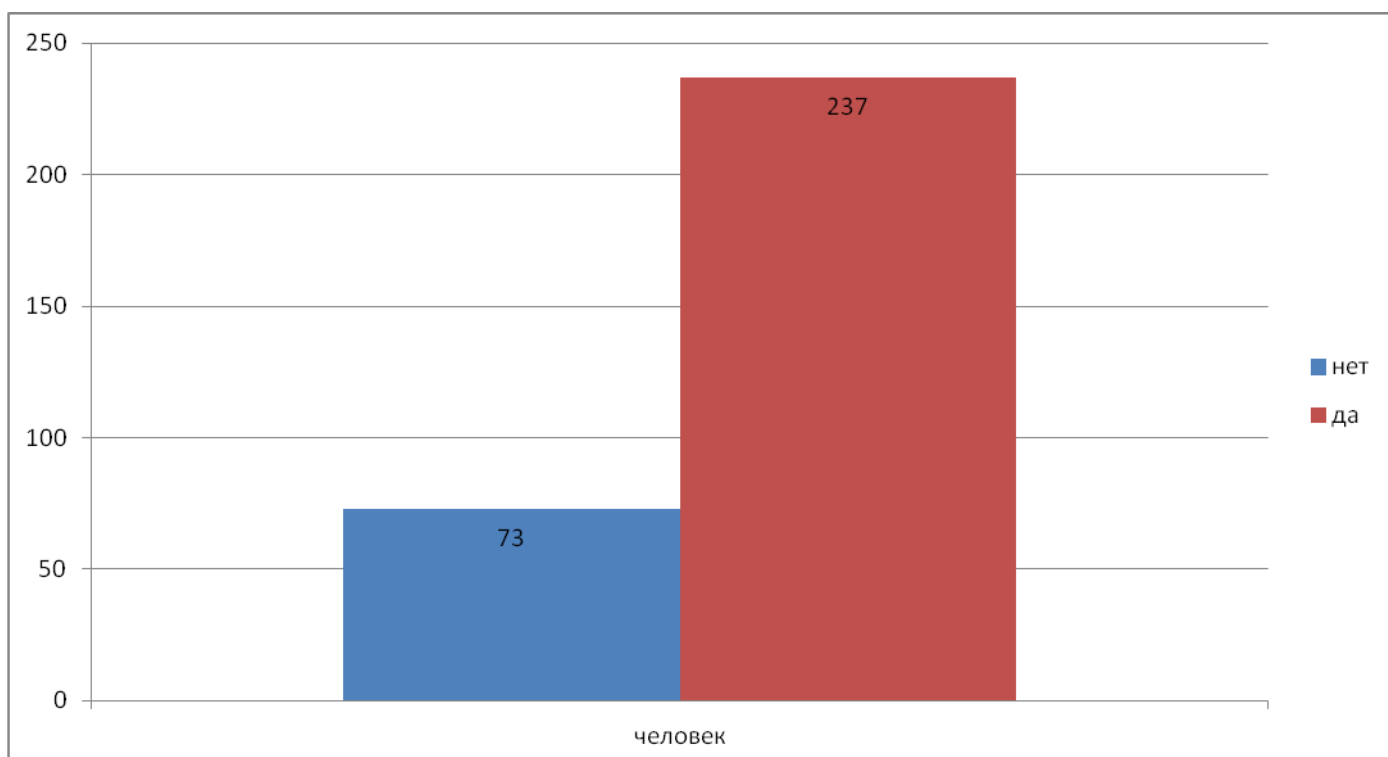
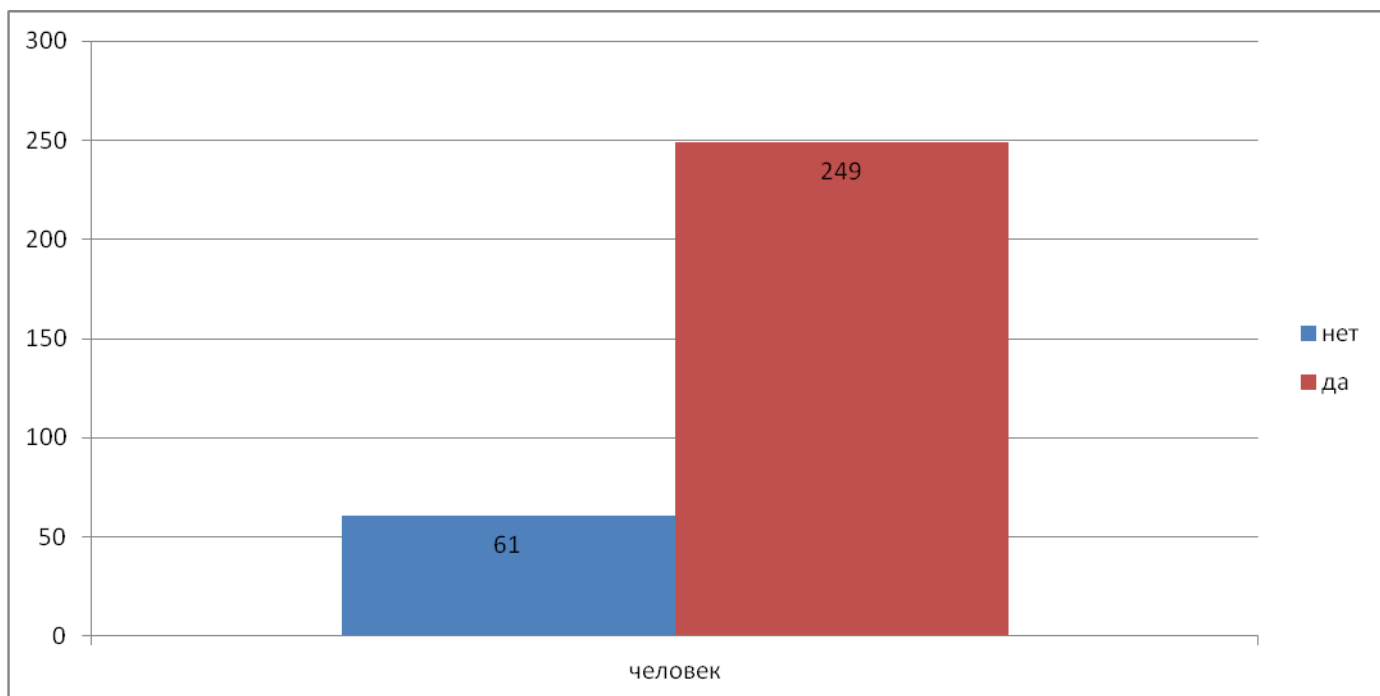


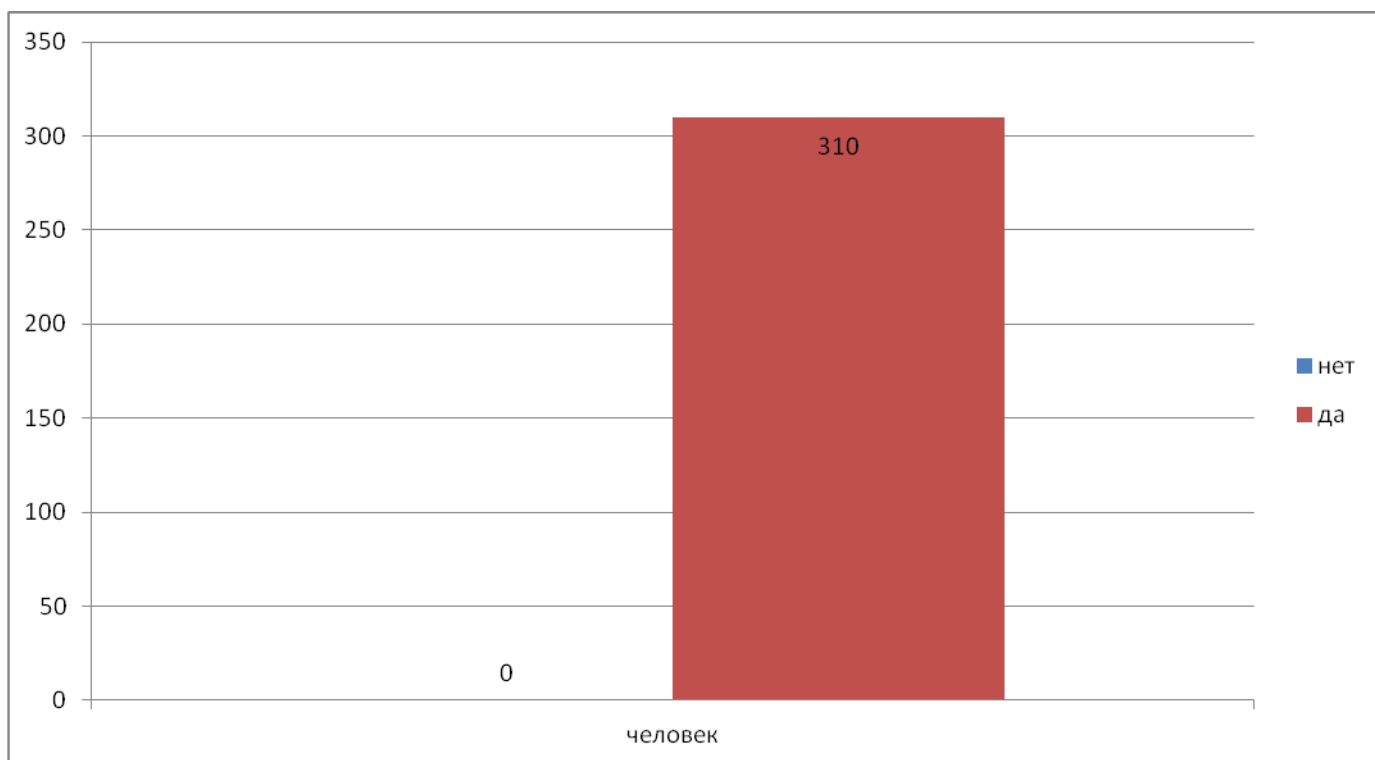
Диаграмма 9

**Уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации при обращении в дистанционной форме (телефон, электронная почта, консультация по телефону)**

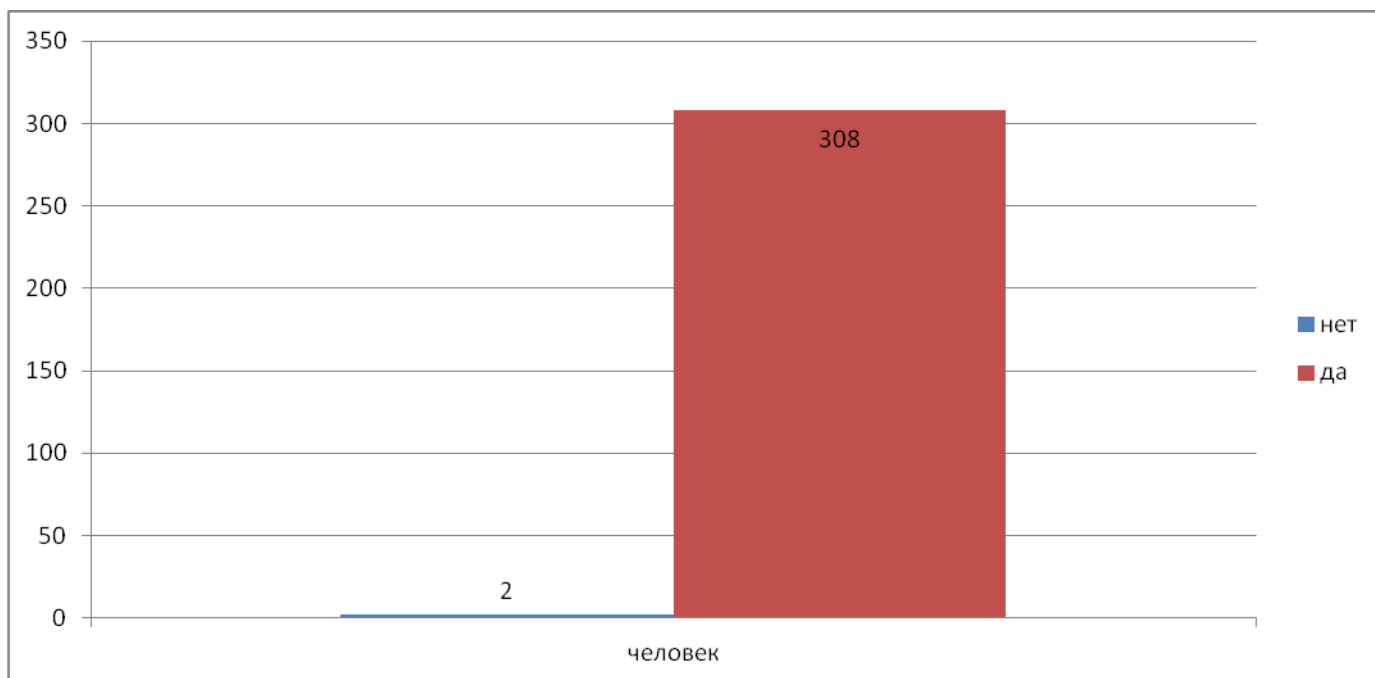


*Диаграмма 10*

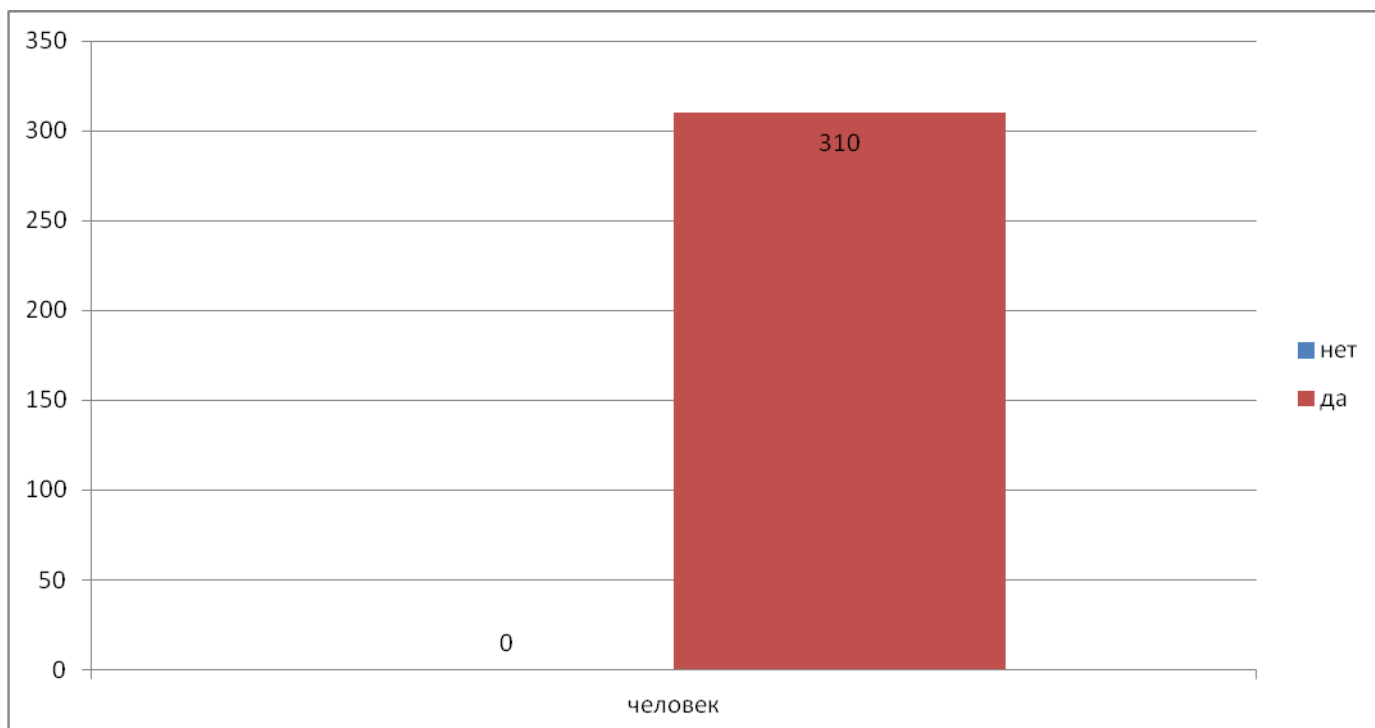
**Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым**



**Уровень удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг (график работы организации, наличие информационных табличек, указателей)**

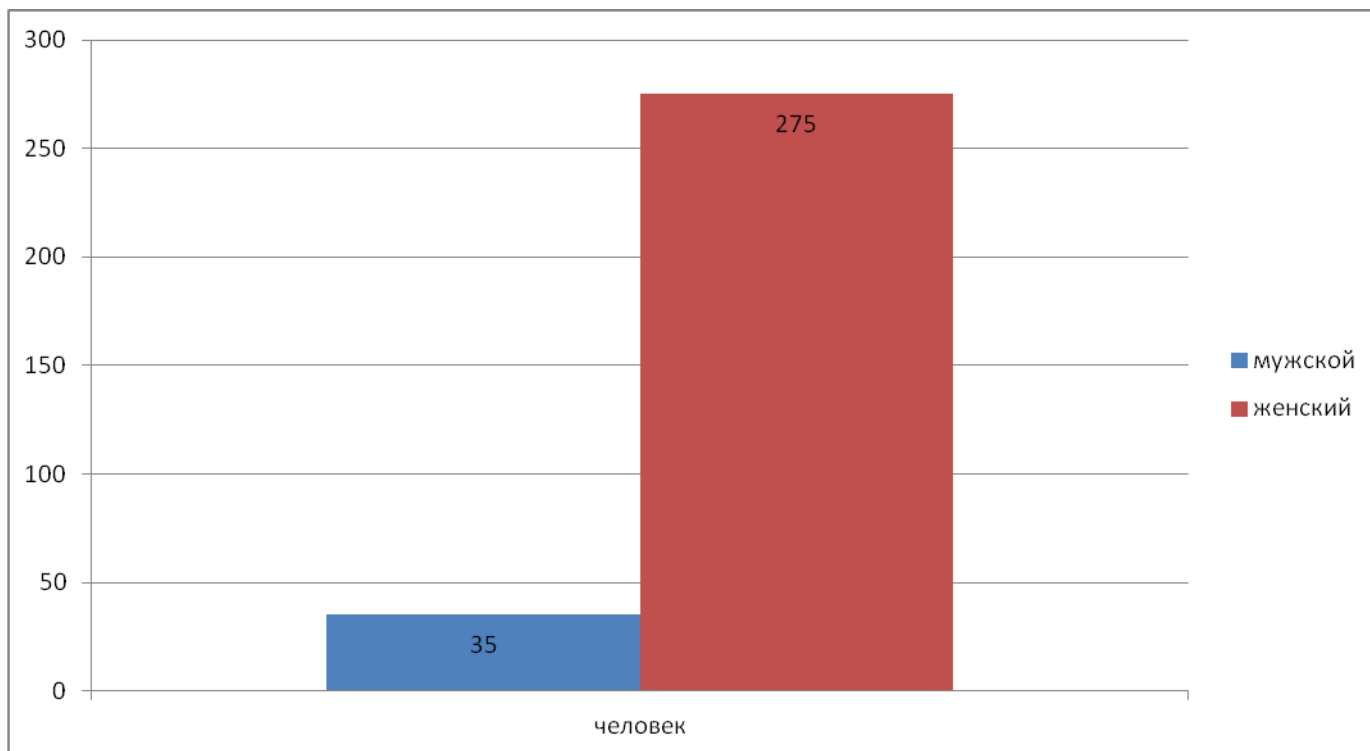


**Уровень удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации**

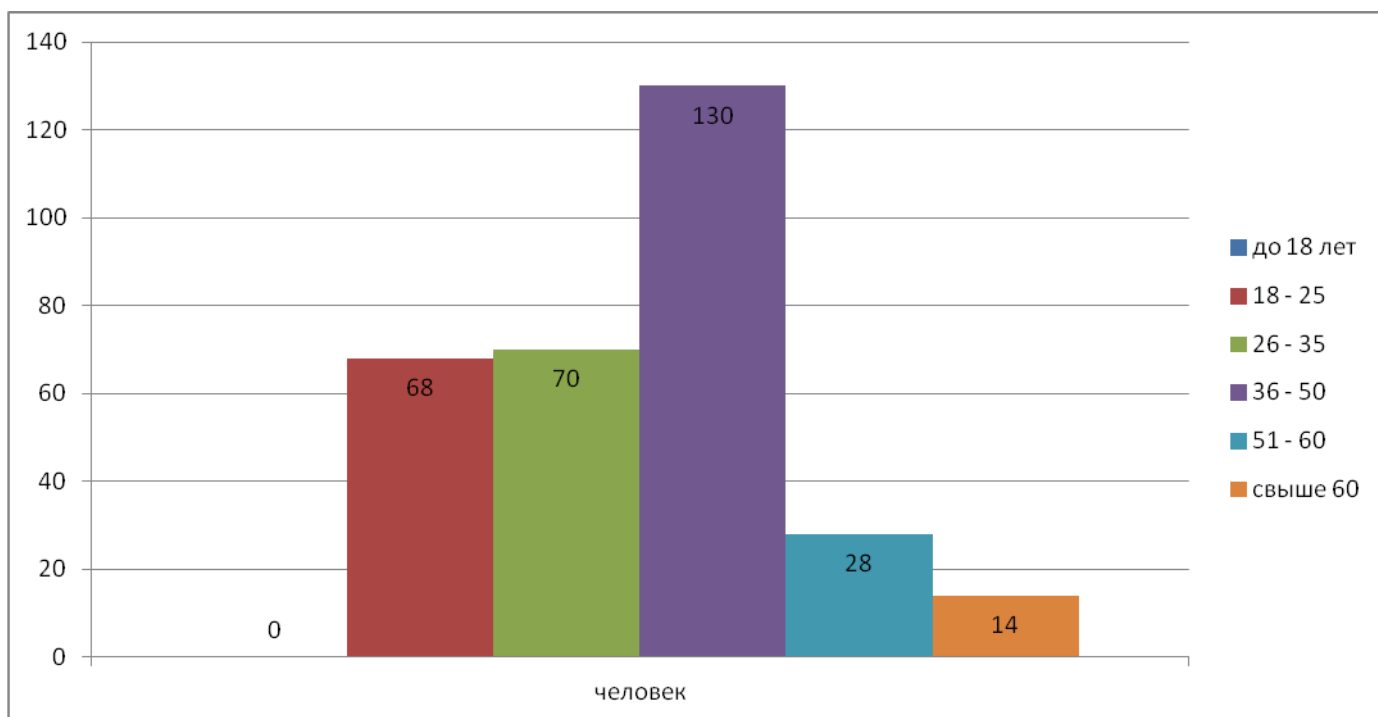




**Половая принадлежность**



**Возрастная структура населения**



**ВЫВОДЫ**

1. Обращение жителей к информационным стендам о деятельности организации:

Анкетирование показало, что 92 % от числа респондентов обращались к информационным стендам о деятельности организации, расположенным в помещении организации.

2. Уровень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

Уровень данного показателя составил 92 %. Для информирования пользователей на территории учреждения используются информационные стенды, отслеживается оперативность обновления информации.

3. Востребованность официального сайта организации для получения информации о деятельности организации:

Уровень данного показателя составил 93 %. Респонденты знают об официальном сайте организации и активно пользуются им, чтобы получить информацию о деятельности организации.

4. Уровень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

93 % респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации.

5. Уровень удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг в организации:

99 % респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации, наличием комфортной зоны ожидания, наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации, транспортной доступностью организации.

6. Уровень удовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации:

100 % удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. В учреждении предусмотрены услуги для инвалидов – пандусы, перила, тактильная мнемосхема для слабовидящих, сигнальные знаки для слабовидящих, санитарно-гигиенические помещения, сигнальная кнопка вызова для МГН.

7. Уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении в организацию:

100 % респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении в организацию.

8. Дистанционное взаимодействие с организацией (телефон, электронная почта, консультация по телефону, анкета для опроса граждан на сайте):

76 % респондентов пользовались дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры – по телефону, электронной почте, по оказываемым услугам получали консультации по телефону, проходили опрос граждан на сайте.

24 % респондентов традиционно посещали районный Дом культуры, чтобы получить услугу или консультацию.

9. Уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации при обращении в дистанционной форме (телефон, электронная почта, консультация по телефону):

80 % респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при обращении в дистанционной форме – по телефону, электронной почте.

20 % респондентов не смогли ответить на этот вопрос положительно, так как не пользовались дистанционными услугами.

10. Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым:

100 % респондентов готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

11. Уровень удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг (график работы организации, наличие информационных табличек, указателей):

99 % респондентов удовлетворены организационными условиями предоставления услуг – графиком работы организации, наличием информационных табличек и указателей.

12. Уровень удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации:

100 % в целом удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении культуры. Респонденты, проходя опрос на сайте, поблагодарили всех сотрудников организации за проведенные мероприятия и разнообразие предоставленных услуг.

13. Половая принадлежность:

89 % - женщин

11 % - мужчин

14. Возрастная структура населения:

до 18 лет – 0 %

18 – 25 лет – 22 %

26 – 35 лет – 23 %

36 – 50 лет – 42 %

51 – 60 лет – 9 %

свыше 60 лет – 4 %

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в учреждении культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как удовлетворительное, в целом соответствует запросам населения. Успешное функционирование организации будет способствовать сохранению лучших традиций Константиновского района, продвижению инноваций в культурную жизнь, воспитанию патриотизма и гражданственности, толерантности и гуманизма, профилактике негативных явлений, поддержке социально незащищенных слоев населения, приобщению подрастающего поколения к духовно нравственным ценностям.

### **МБУК КРБ**

Опрос пользователей об удовлетворенности предоставляемыми услугами библиотек проводился с января по июнь 2023 года. Объектом библиотечного исследования стали пользователи Константиновской районной библиотеки им. Ф. П. Крюкова. Анкета заполнялась на сайте МБУК КРБ и включала ряд вопросов об удобстве месторасположения библиотеки; об оценке работы библиотеки в целом (фонды, их доступность, современное оборудование, комфорт и уют, компетентность и внимательность библиотекарей и др.)

Было собрано и обработано 101 анкета.

Анкетирование проводилось с целью изучения мнения об эффективности предоставляемых услуг, о совершенствовании их дальнейшего развития; об уровне и перспективах развития библиотечного обслуживания.

Возрастные группы опрошенных выглядят следующим образом:

до 18 лет – 4,9 %

18-25 лет – 4,9 %;

26-35 лет – 36,6 %;

36-50 лет – 14,9 %;

51-60 лет – 8,9 %;

свыше 60 лет – 27,7 %;

не указали возраст – 2,0%

85 % опрошенных – женщины, 15 % - мужчины.

Транспортная доступность – средняя оценка 4,9 балла.

«3» - 1 %;

«4» - 1 %;

«5» - 98 %.

Организация внутреннего пространства библиотеки, расположение и доступность фондов оценена в 5,0 балла.

«5» - 100%.

График работы удобен всем пользователям – 100 %.

Категории комфортности были оценены следующим образом:

Чистота (средний балл – 5,0):

«5» - 100 %.

Освещенность (средний балл – 5,0):

«5» - 100 %.

Мебель (средний балл – 5,0):

«5» - 100 %.

В открытом вопросе об улучшении комфортности библиотеки все респонденты не высказали никакого мнения. Видимо в библиотеке читателям комфортно.

Ответы на следующую группу вопросов оценивали работу сотрудников: их внешний вид, компетентность, вежливость, скорость обслуживания.

Внешний вид (средний балл – 4,9):

«4» - 0,9 %;

«5» - 99,1 %.

Компетентность (средний балл – 5,0):

«5» - 100 %.

Вежливость (средний балл – 5,0):

«5» - 100 %.

Скорость обслуживания (средний балл – 5,0):

«5» - 100 %.

Слаженность работы коллектива (средний балл – 5,0):

«5» - 100 %.

Состояние фонда (средний балл – 5,0)

«5» - 100 %.

К сожалению, открытые вопросы о деятельности библиотеки остались без ответов.

Качество культурно-массовых мероприятий по пятибалльной шкале получило средний балл – 5,0.

«5» - 100 %.

Результаты анкетирования показали, что большинство читателей считают библиотеку важным учреждением, выполняющим и способным выполнять в будущем самые разнообразные функции. Работа сотрудников, комфортность библиотеки, её фонды оцениваются читателями достаточно высоко.

Мнения респондентов, выявленные при анкетировании, будут в будущем учтены при разработке и реализации мероприятий по совершенствованию оказания муниципальной услуги в МБУК КРБ.

**МБУ ДО «КДШИ».**

С целью определения удовлетворённости качеством дополнительного образования, удовлетворенности образовательным процессом обучающихся МБУ ДО «Константиновская детская школа искусств» в мае 2023 года было проведено анонимное анкетирование учащихся и родителей (законных представителей) МБУ ДО «КДШИ».

**Тематика исследования:**

Изучение удовлетворенности образовательным процессом обучающихся МБУ ДО «Константиновская детская школа искусств».

Цель: Определить уровень удовлетворенности образовательным процессом.

Дата проведения: май 2023года

Общее количество учащихся – 935 человек.

Приняло участие в анкетировании – 895 респондент (96 % от общего количества учащихся).

<b>Тематический вопрос</b>	<b>Количество учащихся</b>	<b>Итого в %</b>
<b>1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.</b>	895	100
<b>1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует);	0	0
○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна)	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками(информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна)	0	0
○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна)	0	0
○ отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна)	895	100
<b>1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает(информация отсутствует)	0	0
○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью)	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками)	0	0
○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков)	0	0

○ отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация)	895	100
<b>1.3.Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);	0	0
○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг);	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте);	0	0
○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга);	0	0
○ отлично, полностью удовлетворен(а) (Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации).	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено);		
<b>1.4.Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан);	0	0
○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте);	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону);	0	0
○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте);	895	100

<b>2.Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</b>		
<b>2.1Материально-техническое и информационное обеспечение организации.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает(полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты);	0	0
○ плохо, не соответствует минимальным требованиям(имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения);	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками(имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения);	0	0
○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету);	15	2
○ отлично, полностью удовлетворен(а)(имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету);	880	98
<b>2. Условия для индивидуальной работы с обучающимися.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися);	0	0
○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет);	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ);	0	0
○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ);	0	0
○ отлично, полностью удовлетворен(а) (отлично, полностью удовлетворен(а)).	895	100
<b>2.2.Наличие дополнительных образовательных программ.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);	0	0

○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа);	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программа);	0	0
○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы);	0	0
○ отлично, полностью удовлетворен(а)(реализуются более 3 дополнительных образовательных программ).	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются);	0	0
<b>2.3.Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, фестивалях и других массовых мероприятиях.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;	0	0
○ (условия для развития творческих способностей не предоставлены);	0	0
○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в школьных мероприятиях);	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, фестивали));	0	0
○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в мероприятиях (олимпиады, выставки, фестивали, конкурсы), но только на региональном уровне);	0	0
○ отлично, полностью удовлетворен(а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских конкурсах, олимпиадах и других мероприятиях).	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;		
<b>2.4. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи);	0	0
○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно);	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));	0	0



○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной));	0	0
○ отлично, полностью удовлетворен(а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)).	895	100
<b>2.5. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);	0	0
○ плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее), организованные рабочие места – некомфортны);	0	0
○ удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги);	0	0
○ в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда);	0	0
○ отлично, полностью удовлетворен(а) (условия полностью соответствуют потребностям).	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют);	0	0
<b>3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.</b>	895	100
<b>3.1 . Доброжелательность и вежливость работников.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;	0	0
○ удовлетворительно;	0	0
○ в целом хорошо, но есть недостатки;	0	0
○ полностью устраивает.	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;	0	0
<b>3.2 Компетентность работников.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;	0	0
○ удовлетворительно;	0	0

○ в целом хорошо, но есть недостатки;		0
○ полностью устраивает.	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;	0	0
<b>4.Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.</b>	895	100
<b>4.1.Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;	0	0
○ удовлетворительно;	0	0
○ в целом хорошо, но есть недостатки	0	0
○ полностью устраивает	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;		
<b>4.2.Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;	0	0
○ удовлетворительно;	0	0
○ в целом хорошо, но есть недостатки;	0	0
○ полностью устраивает.	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;	0	0
<b>4.3.Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</b>	895	100
○ неудовлетворительно, не устраивает;	0	0
○ удовлетворительно;	0	0
○ в целом хорошо, но есть недостатки;	0	0
○ полностью устраивает.	895	100

#### **Результаты анонимного анкетирования учащихся:**

В мае 2024 года было проведено анонимное анкетирование учащихся МБУ ДО «КДШИ» с целью определения удовлетворённости качеством дополнительного образования.

**Метод исследования:** социологический метод анкетного опроса.

В ходе проведения социологического опроса респондентам предлагалось ответить на вопросы анкеты. Результаты анонимного опроса показали в целом удовлетворённость качеством образовательного процесса.

На сайте Константиновской детской школы искусств, проводится анкетирование по независимой оценке качества оказания услуг

<https://dshi-konst.rnd.muzkult.ru>