

ПРОТОКОЛ № 1

По проведению итогов социологического опроса
на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных
услуг МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» в 2024 году

г. Лысково

01.10.2024

Повестка дня:

1. Подведение итогов социологического опроса населения по оценке доступности и качества оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых МАУК «Лысковский районный Дворец культуры»

Присутствовали:

1. Кожухарь Юлия Александровна - директор МАУК «Лысковский районный Дворец культуры».
2. Савинова Екатерина Юрьевна - заведующий методическим отделом МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» – ответственный за проведение социологического опроса.

По первому вопросу слушали:

Савинову Е.Ю., заведующего методическим отделом МАУК «Лысковский районный Дворец культуры», которая довела информацию о проведении социологического опроса потребителей услуг Дворца культуры и полученных по итогам опроса результатах.

Нормативно-правовое обоснование проведения социологического опроса:

Приказ начальника отдела культуры, развития спорта и туризма Лысковского муниципального округа Нижегородской области от 06.09.2024 г. №53 «О проведении социологического опроса», постановление администрации Лысковского муниципального округа от 06.09.2021 № 1370 «Об утверждении Порядка проведения ежегодной оценки потребности в оказании муниципальных услуг (выполнении работ) и учёта результатов оценки при формировании бюджета Лысковского муниципального округа на очередной финансовый год и плановый период»

Сроки проведения социологического опроса: 06 сентября 2024 года – 30 сентября 2024 года.

Цель проведения социологического опроса: сбор и анализ информации по вопросам качества оказания и доступности муниципальных услуг, оказываемых учреждением, подведомственным ОКРСиТ.

Объект социологического опроса: работники Муниципального автономного учреждения культуры «Лысковский районный Дворец культуры».

Метод сбора информации при проведении социологического опроса: анкетирование.

Число респондентов, принявших участие в опросе: 120 человек.

Число опросных листов, признанных недействительными: 0

Число записей в опросном листе, оказавшихся недействительными: 0

Количество голосов по каждому варианту ответа на вопрос (вопросы): 120

1. Общие данные

Пол	Количество опрашиваемых, чел.	Кол-во опрашиваемых в процентном соотношении
Мужской	21	17,5 %
Женский	99	82,5 %

Возраст	Количество человек	Кол-во опрашиваемых в процентном соотношении
18-35 лет	19	15,8 %

36-55 лет	79	65,8 %
Старше 55 лет	22	18,4 %

Образование	Количество опрашиваемых, чел.	Кол-во опрашиваемых в процентном соотношении
Среднее	12	10,0%
Среднее специальное	42	35,0%
Незаконченное высшее	10	8,3%
Высшее	56	46,7%

2. Количественные показатели

Регулярность посещения учреждения	Количество опрашиваемых, чел.	Кол-во опрашиваемых в процентном соотношении
Ежемесячно	61	50,8 %
Несколько раз в год	44	36,7 %
Не более 1 раза в год	9	7,5 %
Не более 1 раза в 3 года	6	5,0

3. Качественные показатели

Вопросы о соответствии муниципальных услуг требованиям качества.

Ориентировочные значения баллов по критерию «Удовлетворенность»:

«5» – полностью удовлетворён, «4» – вполне удовлетворён, «3» - скорее удовлетворён, чем не удовлетворён, «2» – скорее не удовлетворён, чем удовлетворён; «1» – не удовлетворен.

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
1. Удовлетворены ли Вы уровнем информирования населения Лысковского муниципального округа о режиме работы, деятельности и предоставляемых услугах Дворца культуры (<i>наличие информации на официальном сайте и на страницах социальных сетей учреждения, СМИ, стенда со справочной информацией в здании Дворца культуры и информационных буклетов, календарного плана проведения мероприятий и др.</i>):	5	86	71,7 %
	4	26	21,6 %
	3	5	4,2 %
	2	2	1,7 %
	1	1	0,8 %

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
2. Удовлетворены ли Вы уровнем компетентности и профессионализма работников Дворца культуры:	5	85	70,8 %
	4	25	20,9 %
	3	7	5,8 %
	2	1	0,8 %

	1	2	1,7 %
--	---	---	-------

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
3.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью администрации и обслуживающего персонала Дворца культуры с посетителями разных возрастных категорий:	5	96	80,0 %
	4	21	17,6 %
	3	1	0,8 %
	2	1	0,8 %
	1	1	0,8 %

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
4.Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническим состоянием и эстетическим оформлением внутренних помещений Дворца культуры (<i>чистота, освещение, влажность, температура воздуха, оснащение и оформление фойе, зрительного зала, танцклассов, хоровых студий и др.</i>):	5	76	63,4 %
	4	36	30,0 %
	3	6	5,0 %
	2	1	0,8 %
	1	1	0,8 %

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
5.Удовлетворены ли Вы перечнем предоставляемых Дворцом культуры муниципальных услуг (<i>организация и проведение районных культурно-массовых мероприятий, конкурсов и фестивалей, тематических торжественных мероприятий, канцерных программ, акций, культурно-просветительских мероприятий (в том числе онлайн), работа самодеятельных творческих коллективов, кружков, творческих мастерских и любительских объединений (для различных возрастных групп), показ художественных и документальных фильмов, проведение мастер-классов, приглашение гастрольных профессиональных творческих коллективов и др.</i>):	5	88	73,3 %
	4	29	24,3 %
	3	1	0,8 %
	2	1	0,8 %
	1	1	0,8 %

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
6.Удовлетворены ли Вы качеством организации и	5	97	80,9 %

проведения Дворцом культуры, как в режиме реального времени, так и в онлайн формате районных культурно-массовых мероприятий (<i>Новый год, Масленица, Международный женский день, День защиты детей, День города и др.</i>), конкурсов и фестивалей (<i>Волжские берега, Лысковский стиль, Макарьевский перезвон, Голос на двоих, Лысковское варенье и др.</i>), тематических торжественных мероприятий (<i>День Защитника Отечества, День Победы, День призывника, День пограничника, День ВДВ, День ВМФ, Декады пожилого человека и инвалидов, День народного единства и др.</i>), концертных программ (<i>отчетные концерты творческих коллективов, концерты в рамках летней Арт-площадки, сольные концерты работников Дворца культуры и др.</i>), акций (<i>Блокадный хлеб, акции ко Дню Победы, Дню памяти и скорби, по пропаганде ЗОЖ и др.</i>), культурно-просветительских мероприятий):	4	20	16,7 %
	3	1	0,8 %
	2	1	0,8 %
	1	1	0,8 %

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
7.Удовлетворены ли Вы работой самодеятельных творческих коллективов, кружков, творческих мастерских и любительских объединений Дворца культуры, их оснащённостью необходимым оборудованием и расходными материалами:	5	89	74,2 %
	4	24	20,0 %
	3	6	5,0 %
	2	1	0,8 %
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
8.Удовлетворены ли Вы работой кинозала Дворца культуры (<i>репертуаром демонстрируемых художественных фильмов, рекламным анонсом фильмов в СМИ и сайте учреждения, удобством графика киносеансов, стоимостью билетов и др.</i>)	5	80	66,7%
	4	30	25,0 %
	3	8	6,6 %
	2	2	1,7 %
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
9.Удовлетворены ли Вы работой Дворца культуры по организации гастрольной деятельности сторонних профессиональных творческих коллективов и артистов (<i>вокальных групп и ансамблей, театральных трупп,</i>	5	92	76,7 %
	4	21	17,5 %
	3	5	4,1 %

<i>артистов музыкального, вокального и разговорного жанров и др.)</i>	2	-	-
	1	2	1,7 %

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
10. Удовлетворены ли Вы уровнем доступности и оперативности обратной связи с администрацией Дворца культуры (с использованием телефонной связи, через интернет-ресурсы, личное обращение в учреждение):	5	95	79,2 %
	4	19	15,9 %
	3	4	3,3 %
	2	1	0,8 %
	1	1	0,8 %

Анализ ответов опрошенных лиц по количественным показателям позволяет сделать следующие выводы.

Согласно ответам опрошенных лиц, большая часть являются постоянными посетителями Дворца культуры. К числу тех, которые посещают учреждение не более 1 раза в год и реже относится 5% респондентов.

Анализ ответов опрошенных лиц по качественным показателям позволяет сделать следующие выводы.

По мнению большинства опрошенных лиц, информирование населения Лысковского муниципального округа о режиме работы, деятельности и предоставляемых услугах Дворца культуры находится на высоком уровне и указывает на хороший уровень удовлетворенности.

Более 90% респондентов оценивают степень компетентности и профессионализма работников Дворца культуры на высоком уровне, что свидетельствует о хорошем показателе удовлетворенности.

Согласно ответам, респонденты на 97% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью администрации и обслуживающего персонала Дворца культуры с посетителями разных возрастных категорий.

По мнению большинства опрошенных лиц, санитарно-гигиеническое состояние и эстетическое оформление внутренних помещений Дворца культуры находятся на хорошем уровне удовлетворенности, встречаются редкие комментарии на тему повышения функциональности и комфорта основных помещениях Дворца культуры, в частности репетиционных залов.

Согласно результатам опроса, более 90% респондентов удовлетворены перечнем предоставляемых Дворцом культуры муниципальных услуг, что так же подтверждают результатами опроса.

В этом же диапазоне находится число удовлетворенных организацией и проведением Дворцом культуры, как в режиме реального времени, так и в онлайн формате районных культурно-массовых мероприятий, конкурсов и фестивалей, тематических торжественных мероприятий, концертных программ, акций и культурно-просветительских мероприятий.

По мнению большинства опрошенных лиц, работа самодеятельных творческих коллективов, кружков, творческих мастерских и любительских объединений Дворца культуры, их оснащённость необходимым оборудованием и расходными материалами сохраняет хороший уровень удовлетворенности.

Работа кинозала Дворца культуры, по результатам анкетирования находится на хорошем уровне удовлетворенности, с некоторыми комментариями об увеличении количества и разнообразии показываемых фильмов.

Согласно результатам опроса, более 90% респондентов удовлетворены работой Дворца культуры по организации гастрольной деятельности сторонних профессиональных творческих коллективов и артистов.

Степень удовлетворенности в вопросе доступности и оперативности обратной связи с администрацией Дворца культуры находится на хорошем уровне.

Все пожелания по улучшению доступности и качества оказываемых услуг Дворцом культуры рассмотрены и учтены.


Несколько респондентов в пожеланиях по улучшению доступности и качества оказываемых услуг Дворцом культуры отметили что в зимний период в помещениях учреждения холодно. Данная проблема решается по мере поступления денежных средств. Так же утепление малого зала и диско зала включены в план финансирования на 2025 год.

Таким образом, проведенный социологический опрос населения по оценке доступности и качества оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» показал, что средний уровень удовлетворённости от суммарного значения баллов по опросным листам (анкетам) составляет 74,6% - (46,6 балла), что оценивается как хороший уровень удовлетворённости потребителей муниципальными услугами МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» в 2024 году.


Постановили:

1. Социологический опрос на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных услуг МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» в 2024 году признать состоявшимся.
2. Считать средний уровень удовлетворенности от суммарного значения баллов по опросным листам (анкетам) составляет 74,6% - (46,6 балла), что оценивается как хороший уровень удовлетворенности потребителей муниципальными услугами МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» в 2024 году.

Директор МАУК «ЛРДК»

 Кожухарь Ю.А.

Зав.метод.отделом МАУК «ЛРДК»,
ответственный за проведение соц.опроса

 Савинова Е.Ю.

Консультант ОКРСиТ

 Чичина Н.В.

Утверждаю:
Начальник ОКРСиТ

 Капранова И.А.