

ПРОТОКОЛ № 1

По подведению итогов социологического опроса
на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных
услуг МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» в 2022 году

г. Лысково

26.09.2022

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. Ерохина Регина Михайловна - директор МАУК «Лысковский районный Дворец культуры».
2. Кожухарь Юлия Александровна - заместитель директора МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» по творческой работе – ответственный за проведение социологического опроса.

По первому вопросу слушали:

Кожухарь Ю.А., заместителя директора 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 18 августа 2022 г. № 30 «О порядке проведения социологического опроса на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных услуг автономными и бюджетными учреждениями культуры, дополнительного образования и спорта, подведомственными отделу культуры, развития спорта и туризма администрации Лысковского муниципального округа Нижегородской области», 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: 20 сентября 2022 года - 26 сентября 2022 года.

Цель проведения социологического опроса: сбор и анализ информации по вопросам качества и доступности оказания 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: 105 человек.

Число опросных листов, признанных недействительными: 0

Число записей в опросном листе, оказавшихся недействительными: 0

Количество голосов по каждому варианту ответа на вопрос (вопросы): 105

1. Общие данные

Пол	Количество опрашиваемых, чел.	Кол-во опрашиваемых в процентном соотношении
Мужской	11	10,5%
Женский	94	89,5%

Возраст	Количество человек	Кол-во опрошенных в процентном соотношении
18-35 лет	50	47,6%
36-55 лет	50	47,6%
Старше 55 лет	5	4,8%

Образование	Количество опрошенных, чел.	Кол-во опрошенных в процентном соотношении
Среднее	8	7,6%
Среднее специальное	24	22,8%
Незаконченное высшее	3	2,9%
Высшее	70	66,7%

2. Количественные показатели

Оценка посещаемости учреждения

Регулярность посещения учреждения	Количество опрошенных, чел.	Кол-во опрошенных в процентном соотношении
Ежемесячно	60	57,1%
Несколько раз в год	34	32,4%
Не более 1 раза в год	9	8,6%
Не более 1 раза в 3 года	2	1,9%

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 удовлетворён.

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 (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.):	5	68	64,8%
	4	26	24,8%
	3	7	6,7%
	2	4	3,8%
	1	-	-

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	79	75,2%
	4	17	16,2%

	3	7	6,7%
	2	2	1,9%
	1	-	-

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	79	75,2%
	4	15	14,3%
	3	9	8,6%
	2	2	1,9%
	1	-	-

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 (чистота, освещение, влажность, температура воздуха, оснащение и оформление фойе, зрительного зала, танцклассов, хоровых студий и др.):	5	63	60%
	4	27	25,7%
	3	13	12,4%
	2	2	1,9%
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
5. Удовлетворены ли Вы перечнем предоставляемых Дворцом культуры муниципальных услуг (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.):	5	77	73,3%
	4	21	20%
	3	6	5,7%
	2	1	1%
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении

6. Удовлетворены ли Вы качеством организации и 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):	5	88	83,8%
	4	14	13,3%
	3	3	2,9%
	2	-	-
	1	-	-

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	73	69,5 %
	4	21	20%
	3	7	6,7%
	2	2	1,9%
	1	2	1,9

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	60	57,1%
	4	30	28,6%
	3	11	10,5%
	2	4	3,8%
	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, артистов музыкального, вокального и разговорного жанров и др.</i>)	5	65	61,9%
	4	24	22,9%
	3	12	11,4%
	2	4	3,8%

	1	-	-
--	---	---	---

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	78	74,3%
	4	16	15,2%
	3	10	9,5%
	2	1	1%
	1	-	-

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 менее 10 % 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 85% 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.

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

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, есть пара предложений об увеличении направлений деятельности коллективов.

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

Согласно результатам опроса более 80% 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 высоком уровне.

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

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 удовлетворенности от суммарного значения баллов по опросным листам (анкетам) составил 80% (45,66 балла), что соответствует хорошему уровню удовлетворенности качеством и доступностью оказания муниципальных услуг.

Постановили:

1. Социологический опрос на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных услуг МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» в 2022 году признать состоявшимся.
2. Считать средний уровень удовлетворенности от суммарного значения баллов по опросным листам (анкетам) 80% (45,66 балла), как хороший уровень удовлетворенности потребителей муниципальными услугами МАУК «Лысковский районный Дворец культуры» в 2022 году.

Директор МАУК «ЛРДК»

Зам.директора МАУК «ЛРДК»,
ответственный за проведение соц.опроса



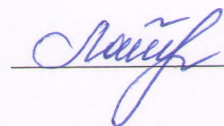
Ерохина Р.М.

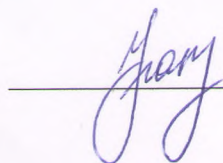
Кожухарь Ю.А.

Консультант ОКРСиТ

Утверждаю:
Начальник ОКРСиТ



 /Латышова Н.А./

 /Капанова И.А./