**ИТОГИ**

изучения мнения населения Бикинского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственных отделу культуры, в рамках выполнения муниципального задания на 2017 год.

В соответствии с порядком, утвержденным Постановлением администрации Бикинского муниципального района от 30.05.2016 № 117 «О порядке изучения мнения населения Бикинского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями муниципального района, в рамках выполнения муниципального задания» в **апреле 2017** **года** был проведён социологический опрос, направленный на изучение качества и доступности предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры. Целью социологического опроса являлось выявление степени удовлетворенности населения качеством, предоставляемых услуг.

Опрос проводился в 6-ти бюджетных муниципальных учреждениях, подведомственных отделу культуры. Минимальное количество респондентов исследования – 100 человек (с привязкой к типу учреждения и среднедневному показателю посетителей или получателей услуг).

Всего было опрошено 755 человек. Респондентами являлись получатели услуг, находившиеся на момент опроса в учреждении, а также посетители сайтов учреждений культуры.

Анкеты содержали вопросы, учитывающие специфику учреждения и позволяющие оценить состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги; состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги; состояние инвентаря (мебели и др.) учреждения, оказывающей услуги; удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой услуге; удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками учреждения, оказывающей услуги; удовлетворенность условиями ожидания приема; удовлетворенность графиком работы с посетителями; удовлетворенность компетентностью сотрудников; время ожидания получения услуги; удовлетворенность результатом получения услуги.

Опрос проходил в строгом соответствии с профессиональными требованиями к данному виду работ, с соблюдением этических норм.

Интервьюерами являлись работники учреждений культуры.

С целью получения более широкой картины исследования, интервьюеры записывали комментарии, которые давали респонденты во время опроса.

#### КАЧЕСТВО УСЛУГ В СФЕРЕ «КУЛЬТУРА»

По результатам проведенного опроса можно отметить, что в учреждениях культуры и дополнительного образования детей созданы хорошие условия оказания услуг – комфортные помещения, есть места для ожидания, информационные стенды. Качество предоставления услуг удовлетворяет 88 % опрошенных. Общее впечатление от проводимых мероприятий удовлетворяет 95 % опрошенных.

Доступность услуг учреждений культуры и образования в сфере культуры (территориальное расположение, график работы, доступность получения услуги и др.) удовлетворяет 86 % респондентов. 89 % опрашиваемых указали на удовлетворительное состояние условий, в которых предоставляются услуги уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений).

Возможностью получить в учреждении справочную информацию, доступность, состав, способы подачи информации о предоставлении услуг учреждений культуры и образования в сфере культуры (о месте, условиях, порядке предоставления, программе мероприятий и др.) удовлетворяет – 95 %.

Удовлетворенными личным взаимодействием с работниками учреждений культуры и образования в сфере культуры (руководители/преподаватели, технический и административный персонал) в связи с оказанием услуг (компетентность, вежливость и дружелюбие, желание помочь и др.) считают себя 99 %.

Стоимость платных услуг, оказываемых учреждениями культуры и образования в сфере культуры удовлетворяет – 82 % респондентов. Для улучшения качества оказываемых услуг респондентами высказаны следующие пожелания:

- качественная аппаратура;

- финансирование отрасли культура в достаточном размере;

- проводить обновление и пополнение материально - технической базы

учреждений;

- осуществлять благоустройство прилегающих территорий;

- по возможности расширить спектр услуг в учреждениях.

Демографические данные респондентов - пользователей услуг учреждений: 12 % мужчины, 88 % - женщины; в возрасте до 14 лет – 2 %, в возрасте 15-24 – 16 %, 25-34 – 16 %, 35 и старше –66 %.

Таким образом, население района чаще всего дает позитивные оценки деятельности учреждений.