

Анализ о выполненных работах по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению МБУ «Усть-Камчатским Центром культуры и досуга» в 2023 году.

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения. Исходя из самого термина, данного законодателем, вытекает, что органы местного самоуправления среди всех институтов власти находятся наиболее близко к конкретному человеку, и их деятельность должна быть направлена на решение непосредственных потребностей жителей муниципального образования, в данном случае Усть-Камчатского сельского поселения.

Поэтому естественно, что органы местного самоуправления, органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением, для формирования муниципальной политики с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов местного самоуправления, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно чиновникам удастся определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры, в данном случае МБУ «Усть-Камчатский ЦКиД».

Определены следующие цели проведения соц.опроса:

1. Повышение качества деятельности учреждения культуры (МБУ «ЦКиД»),
2. Улучшение информированности граждан о качестве условий оказания услуг МБУ «ЦКиД».

На основании целей поставлены задачи:

1. Получение данных об условиях предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг ЦКиД.

2. Обобщение полученных данных,

В целях обеспечения возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг была размещена анкета для оценки качества условий оказания услуг МБУ «ЦКиД» на вахте ЦКиД в период с 25 июля по 25 августа 2023г.

Изучены текстовые ответы респондентов, определены, какие ответы дают реальные предложения по улучшению условий оказания услуг ЦКиД.

Экспертные оценки (листы анкеты соц. опроса) представленные в Приложении №1

В связи с тем, что изучение мнений потребителей(жителей поселения) носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны подсчетом голосов на ответы граждан.

Как показало анкетирование, МБУ «ЦКиД» весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 98,63.
2. Открытость и доступность информации об организации культуры – 98,56.
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,05

В течении месяца с 25.07.23 г по 25.08.23г в ходе анкетирования приняло участие 14 жителей п.Усть-Камчатск, что говорит о слабом уровне активности самих граждан поселения. Но в ходе анкетирования выяснилось:

1. Самыми активными жителями являются -представительницы женского пола- 10 голосов (4 мужчины дали ответы на анкету)
2. Самый активный возраст респондентов был с 40- 55 лет (6 человек), старше 56 лет- 4 человека, от 26-40 лет- 3 человека приняло участие в опросе и 1 человек в возрасте от 15-25 лет.

3. Высшее образование из респондентов имеют – 10 человек, 3 жителя- средне-специальное и 1 -среднее образование.
4. При этом активность в опросе проявили граждане находящиеся в семейном положении (женаты или замужем)- 10 человек, и 4 респондента- без семьи.
5. Наибольшее количество из респондентов занимаются в коллективах и кружках ЦКиД- 9 человек, с удовольствием посещают культурно-досуговые мероприятия центра культуры- 7 респондентов .
6. Удовлетворенность своим досугом высказали – 10 респондентов, не удовлетворены- 2, затруднились с ответом- 2 человека.
7. Положительный результат оценки и качества проведения и организации досуга в Усть-Камчатске дали- 14 человек
8. Изъявили свое желание помочь ЦКиД в организации досуга, т.е выступить в качестве волонтеров и помощников- 13 человек.
9. Свою увлеченность работой и коллективом ЦКиД высказали- 38 положительных ответа, тк респонденты имели возможность выбрать не только один вариант ответа, что дало возможность многосторонне выстроить сам опросный лист.Положительную оценку получили и Арт-Объекты и фотозоны ЦКиД-7 голосов.
10. Наибольшее количество получил вопрос о том, в качестве кого вас устраивает посещение ЦКиД:
 - Зрителя- 11 голосов
 - Организатора- 2 голоса
11. Четверо респондентов из опрошенных занимаются в коллективах ЦКиД и являются активистами досуга поселения., двое ответили-по мере возможности.
12. Респонденты отметили самые посещаемые кружки и творческие объединения ЦКиД:
 - Хореография- 6 человек
 - Вокальные- 4 человека
 - Театральное направление- 4 человека
 - Иного творчества- 1

13. Свой интерес в коллективах и профессионализме руководителей высказали- 14 человек.
14. Очень самокритично по отношению к себе ответили респонденты в 14 вопросе о том, почему жители не занимаются в коллективах Центра культуры:
- Нет талантов- 6 человек
 - Не вижу смысла заниматься творчеством в своем возрасте- 5 человек
 - Считаю, что есть более важные дела- 3 человека

Согласно результатам опроса более 90% респондентов удовлетворены работой ЦКиД по организации досуговой деятельности коллектива Центра культуры Усть-Камчатска. Степень удовлетворенности в вопросе доступности и оперативности обратной связи с администрацией и коллективом ЦКиД находится на высоком уровне (публикации в соц.сетях и гос.пабликах). Таким образом, проведенный социологический опрос населения по оценке доступности и качества оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых МБУ «Усть-Камчатский ЦКиД» показал, что средний уровень удовлетворённости от суммарного значения баллов по опросным листам (анкеты) составил 90% (75,66 балла), что соответствует хорошему уровню удовлетворённости качеством и доступностью оказания муниципальных услуг.

Анкетирование и анализ подготовил: режиссер массовых мероприятий и представлений ЦКиД- Д.В.Петроченков

