



ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
АПШЕРОНСКИЙ РАЙОН

П Р И К А З

от 14.01.2014 г.

№ 08-ОД

г. Апшеронск

О порядке изучения мнения о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Апшеронский район

В целях получения оперативной информации о качестве услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Апшеронский район населению и муниципальным учреждениям Апшеронского района п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок изучения мнения о качестве оказания услуг, муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Апшеронский район (прилагается).

2. Руководителям подведомственных отделу культуры администрации муниципального образования Апшеронский район муниципальным учреждениям отрасли «Культура» руководствоваться данным порядком при изучении общественного мнения о качестве оказания предоставляемых услуг.

3. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Начальник отдела культуры
администрации муниципального
образования Апшеронский район



Т.В.Манисская

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

приказом отдела культуры
администрации муниципального
образования Апшеронский район
от 14 января 2014 г. № 08-ОД

ПОРЯДОК

изучения мнения населения о качестве оказания
услуг муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального
образования Апшеронский район

1. Общие положения

В связи с необходимостью изучения общественного мнения о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Апшеронский район, принятия действенных мер по удовлетворению потребностей населения и муниципальных учреждений отрасли руководитель муниципального учреждения организует данную работу с учетом следующих организационных и методических компонентов.

1. Информация о предоставляемых услугах, включая:

- перечень предоставляемых услуг;
- муниципальное задание по предоставлению услуг;
- стандарты качества предоставлению услуг.

2. Источником получения информации об оценке качества предоставляемых услуг являются:

- опрос посетителей учреждения;
- экспертный вопрос;
- анализ статистических данных за определенный период;
- анализ публикаций и выступлений в средствах массовой информации;
- анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в книге

ОТЗЫВОВ;

- анализ поступивших письменных обращений.

3. Сбором и обработкой информации занимается лицо или группа лиц назначенных руководителем муниципального учреждения.

4. Периодичность проведения общественного мнения – не реже одного раза в год.

При анкетном опросе (анкета прилагается) используется как индивидуальное анкетирование, так и публикация опросных листов в средствах массовой информации.

5. Экспертный опрос предусматривает изучение мнения наиболее компетентных посетителей муниципального учреждения.

6. Материалы по изучению общественного мнения о качестве предоставления муниципальных услуг анализируются руководителем муниципального учреждения и используются в его деятельности по повышению качества предоставляемых услуг.

7. Общественная информация об итогах изучения общественного мнения о качестве предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями отрасли «Культура» предоставляется в отдел культуры администрации муниципального образования Апшеронский район до 1 декабря ежегодно.

Начальник отдела культуры
администрации муниципального
образования Апшеронский район



Т.В. Манисская

**Обобщенная информация об итогах изучения
общественного мнения о качестве предоставления
муниципальных услуг муниципальными
учреждениями отрасли «Культура»
муниципального образования Апшеронский район
за 2018 год**

В целях получения оперативной информации о качестве услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями отрасли «Культура» и в соответствии с приказом Отдела культуры администрации муниципального образования Апшеронский район от 14.01.2014 г. № 08-ОД «О порядке изучения мнения о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями отрасли «Культура» муниципального образования Апшеронский район» был произведен анкетный опрос по изучению мнения посетителей муниципальных учреждений о качестве предоставляемых услуг.

Материалы по изучению общественного мнения о качестве предоставления муниципальных услуг проанализированы руководителями муниципальных учреждений (см.приложения) и использованы в их деятельности по повышению качества предоставляемых услуг.

На основании предоставленных материалов по изучению общественного мнения о качестве предоставляемых муниципальных услуг видно, что все получатели муниципальных услуг удовлетворены качеством оказания муниципальных услуг на 83 %.

Начальник отдела культуры
администрации муниципального
образования Апшеронский район



Т.В. Манисская

**Аналитическая справка
по результатам анкетирования в МБУДО ДШИ г. Апшеронска
«Ваше мнение о деятельности нашего учреждения»**

Сроки проведения – сентябрь 2018г.

В анкетировании приняли участие 575 родителей учащихся школы, что составляет 100% от общего числа учащихся.

Из них – 116 человек (20%) – мужчины; 459 (80%) – женщины.
100% опрошенных ответили, что ребёнок с интересом посещает наше учебное заведение.

402 человек (70%) привели своих детей с целью общего развития, 161 человек (28 %) – с целью дальнейшего профессионального обучения.

11 респондентов (2%) обозначили другие задачи: для служения в церкви, научиться играть на конкретном инструменте, петь, танцевать.

На вопрос о степени удовлетворенности работой учреждения практически все опрошенные 97,3% ответили: в полной мере; очень профессиональные педагоги; творческий, дружный коллектив. Высказаны слова благодарности за работу площадок на базе общеобразовательных школ № 5, 17, 18.

Наиболее популярными формами работы названы концерты учащихся и преподавателей (отчетный, в детских садах и школах); поездки на Международные, Всероссийские, краевые конкурсы и фестивали «Виктор Захарченко. Казачий мастро.», «Жемчужина Кубани», «Поющие струны Кубани», общешкольные музыкальные гостиные, посвященные Дню матери, Дню семьи, творчеству Е. Крылатова, П.И. Чайковского и др.

Особую ценность при проведении анкетирования составили ответы на вопрос о дальнейшем улучшении деятельности школы, выявлению услуг, требующих улучшения и расширения.

100 человек (17,3%) заявили о необходимости расширения здания.

423 человек (73,7%) – не высказали своих предложений, опираясь на то, что их «всё устраивает» или желали «творческих успехов», «так держать» и т.д.

От остальных 9% (52 чел.) поступили предложения по улучшению материально-технической базы школы (установки сплитсистем в классах, приобретений музыкальных инструментов)

Директор муниципального бюджетного
учреждения дополнительного образования
детская школа искусств г. Апшеронска
муниципального образования Апшеронский район



Т.С. Шукова

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИГА РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ МБУДО ДХШ г. АПШЕРОНСКА 2018 ГОДА.

Среди родителей обучающихся МБУДО ДХШ г. Апшеронска было проведено анкетирование, в котором приняли участие 315 человек. Администрацию школы интересовало главным образом четыре вопроса: почему Вы выбрали наше учебное заведение? С интересом ли ребенок посещает школу? В какой мере Вы удовлетворены работой школы в целом? Какое мероприятие нашего учреждения понравилось большего всего ребенку? И предложения по дальнейшему развитию нашей школы.

Образец анкеты МБУДО ДХШ г. Апшеронска:

АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ МБУДО ДХШ г. Апшеронска

1. Почему Вы выбрали наше учебное заведение для Вашего ребенка?

Варианты ответов: (нужное подчеркнуть)

1. С целью занятости
2. С целью развития способностей
3. Для коррекции физического здоровья (улучшения моторики, выравнивания психического состояния)
4. С целью дальнейшей профориентации

2. С интересом ли Ваш ребенок посещает школу?

Варианты ответов: (нужное подчеркнуть)

1. Да
2. Нет

3. В какой мере Вы удовлетворены работой нашей школы в целом? (необходимо выбрать только один вариант ответа)

Варианты ответов: (нужное подчеркнуть)

1. Полностью удовлетворен(а)
2. В основном удовлетворен(а)
3. В основном не удовлетворен(а)
4. Полностью не удовлетворен(а)

4. Какое мероприятие (внеклассное мероприятие, выставка- конкурс, экскурсия) нашего учреждения понравилось больше всего Вашему ребенку? (перечислить)

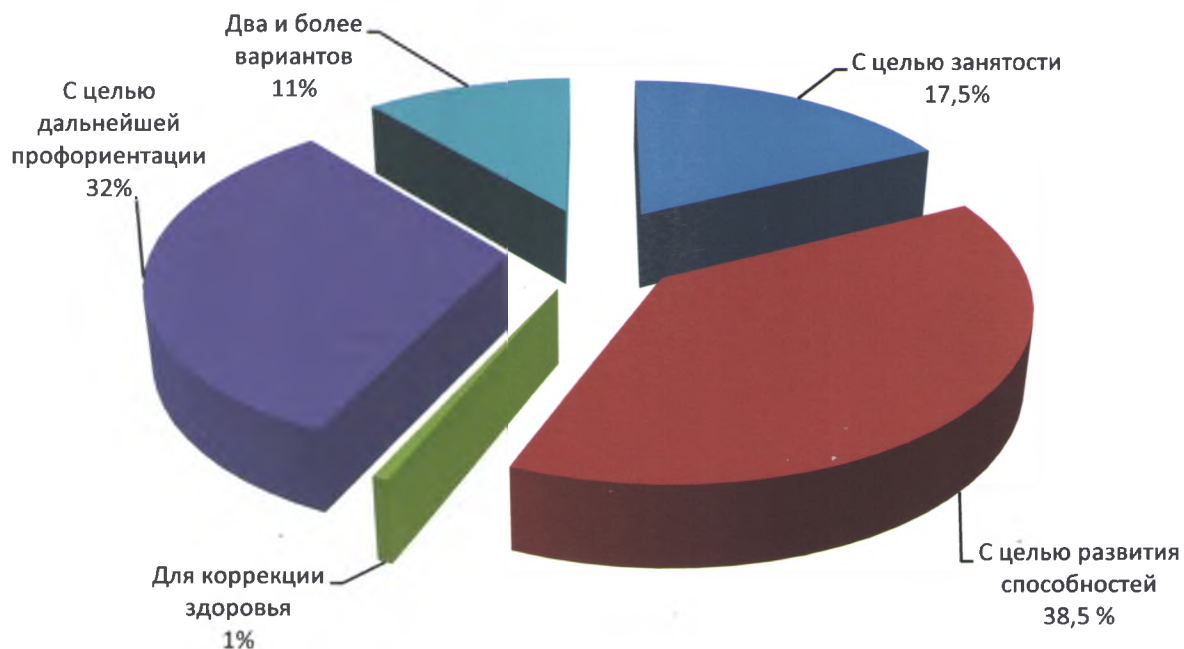
5. Ваши предложения по дальнейшему развитию нашей школы.

Благодарим за Ваши ответы!

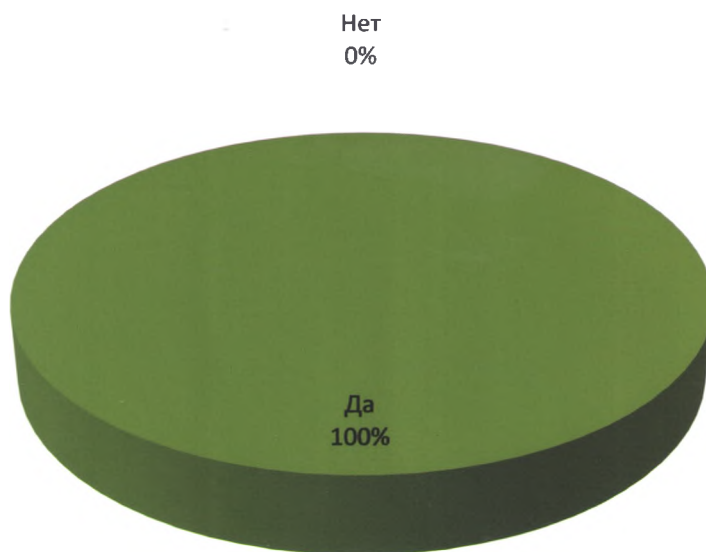
В результате мониторинга всех предоставленных анкет, резюмируем следующее:

В этом вопросе некоторые родители выбрали два и более вариантов ответов (с целью занятости и с целью развития способностей – 5%, с целью занятости и с целью дальнейшей профориентации – 6%).

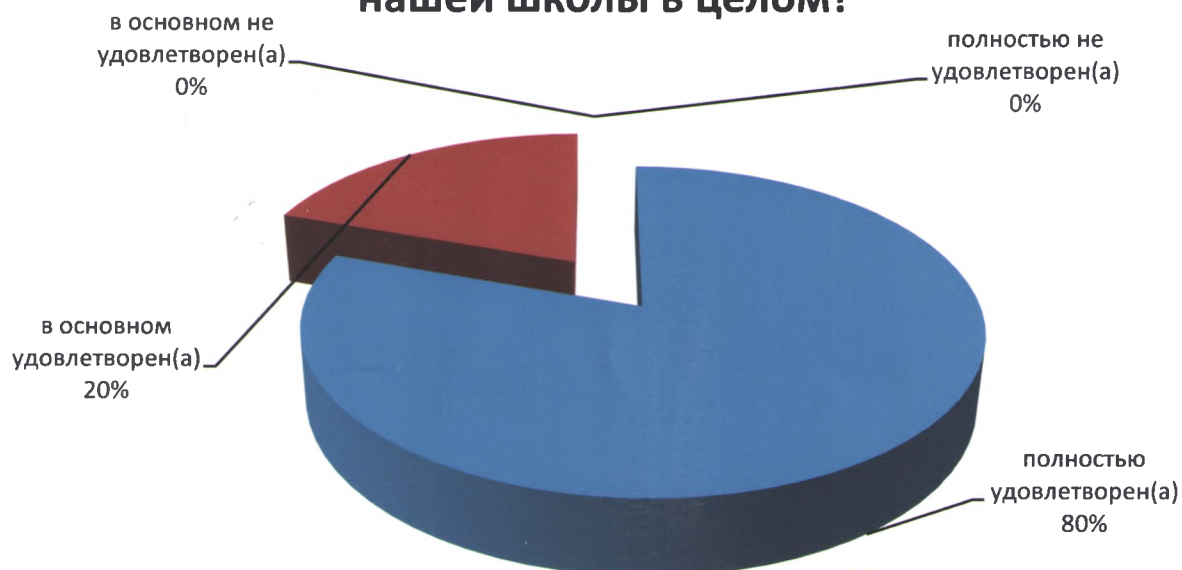
Почему Вы выбрали наше учебное заведение для Вашего ребенка?



С интересом ли Ваш ребенок посещает школу?



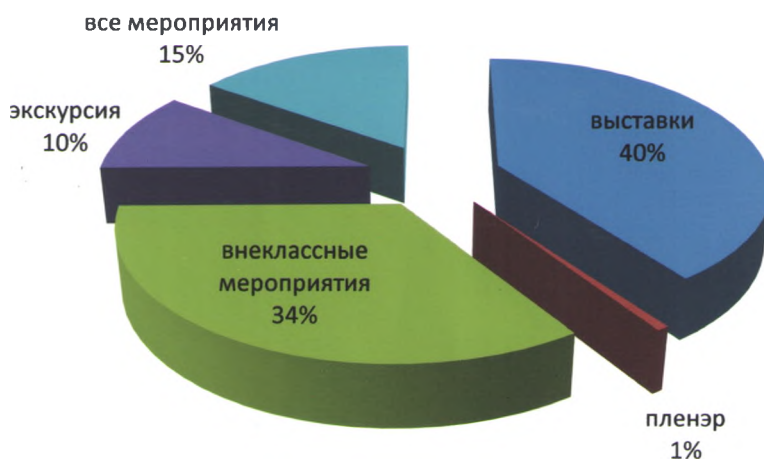
В какой мере вы удовлетворены работой нашей школы в целом?



Пункты 4 и 5 заслужили особенного внимания.

Было перечислено огромное количество мероприятий, запомнившихся ученикам их родителям, вот лишь некоторые из них, встретившиеся гораздо чаще:

Какое мероприятие (внеклассное мероприятие, выставка - конкурс, экскурсия) нашего учреждения понравилось больше всего Вашему ребенку?



Во внеклассные мероприятия входят: посвящение в первоклассники, выпускной вечер, линейки, торжественное открытие выставок, новогодние утренники...

В разделе предложений по дальнейшему развитию школы, то в целом на сегодняшний день основная часть не имеет предложений по дальнейшему развитию нашей школы и полностью удовлетворена существующим положением.

Но те, кто вносил коррективы, в большей степени говорили о ремонте, расширении и благоустройстве.

Расставляя по местам, получается следующее:

На первом месте – ремонт и благоустройство (улучшение условий, просторные классы с капитальными перегородками);

На втором месте – необходимость в увеличении количества экскурсий, внеклассных мероприятий, конкурсов, выставок, мастер-классов.

Директор МБУДО
ДХШ г. Апшеронска



Г.Р. Тимошенко

АНАЛИЗ
анкетирования родителей обучающихся МБУДО ДХШ г. Хадыженска
по изучению удовлетворенности населения муниципальных образований
Краснодарского края
качеством услуг в сфере культуры (качеством культурного обслуживания)

С 01 сентября по 01 октября 2018 года в МБУДО ДХШ г. Хадыженска был проведен опрос посетителей (родителей обучающихся).

В анкетировании приняли участие 198 человек из них:

Из них 169 женщины и 29 мужчин, от 27 до 70 лет.

Анализ полученных данных выявил следующие показатели:

по ключевым вопросам анкетирования ответы положительные.

100% родителей обучающихся в целом удовлетворены работой нашего образовательного учреждения (вопрос № 1) и согласны с тем, что образовательные услуги нашего учреждения являются полезными и востребованными (вопрос № 2).

Мотивацией для определения ребенка в наше учреждение дополнительного образования детей является (вопрос № 3):

- для большинства родителей, 162 человека (81,8%) - приобретение профессиональных навыков для дальнейшего обучения;
- любовь к рисованию - 2 человека (1,0%);
- всестороннее, общее эстетическое развитие – 12 человек (6,0 %);
- гармоничное развитие – 3 человека (1,5%);
- творческое развитие - 9 человек (4,5%);
- ради удовольствия -1 (0,5%);
- общее развитие -2 (1,0%);
- развитие эстетического мировоззрения – 1 (0,5%);
- эстетическое воспитание -1 (0,5%);
- занятость ребенка в свободное от общеобразовательной школы время – 3 человека (1,5%);
- развитие моторики рук – 2 (1,0%).

100 % родителей приветствуют внеурочную деятельность нашего учреждения (праздники, выставки, семинары и т.д.), а так же организацию поездок по краю, с целью посещения культурных центров (вопрос № 4). По этому вопросу были внесены предложения:

- продолжать опыт организации выставок и творческих встреч с профессиональными и самодеятельными художниками края и района и города;
- возобновить организацию культурных программ в краевой центр г.Краснодар и соседнюю республику Адыгея.

Было положительно отмечено проведение традиционных праздников: комплекс новогодних мероприятий (для учащихся младшего школьного возраста), Посвящение в первоклассники «Турнир юных художников» (1 классы), «Здравствуй, лето!» - выпускные мероприятия для завершивших курс обучения. Также родители отметили организацию постоянной экспозиции на городском уровне в Администрации Хадыженского городского поселения и городском доме культуры, сотрудничество с городской детской библиотекой, работу выставочного зала ДХШ.

Родители высоко оценили благоустройство школьного двора (покраску стен здания школы, устройство навеса над главным входом в здание школы, украшение территории бетонными конструкциями).

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ
АПШЕРОНСКИЙ РАЙОН
ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ АПШЕРОНСКИЙ РАЙОН
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ГОРОДА ХАДЫЖЕНСКА
(МБУДО ДШИ г. Хадыженска)
ОГРН 1022303445702 ИНН 2325012411
352680, г. Хадыженск, Краснодарского края, ул. Кирова 183
Исх. № 133 от « 07 » 12 20 19 г.
Вход. № _____ от _____ 20 _____ г.

Анализ
анкетирования родителей учащихся МБУДО ДШИ г. Хадыженска
по изучению удовлетворенности населения муниципального образования
Апшеронский район качеством услуг в сфере культуры.

Для изучения мнения родителей о качестве учебно – воспитательной работы и деятельности МБУДО ДШИ г. Хадыженска в период с 3 по 31 октября 2018 года проводилось анкетирование родителей учащихся школы (посетителей). В опросе приняли участие 275 человек, из них: 180 женщин, 95 мужчин.

Результаты, полученные в процессе проведения исследования, следующие:

- 100% респондентов присутствует явно положительное отношение к школе, они в основном и полностью удовлетворены работой школы (вопрос № 1);
- 71,8% (194 человека) респондентов дали положительную оценку организации внеурочной деятельности школы и приветствуют проведение тематических концертов учащимися школы и преподавателями (вопрос № 2);
- 13,8 % (38 человек) называют понравившимися родительские собрания класса и отделения, на котором обучается ребенок (вопрос № 2);
- 97,4% (263 человека) считают наиболее востребованными предметами специальность (музыкальный инструмент), 2,5 (7 человек) называют хор и сольфеджио (вопрос № 3);
- 68,7 % (189 человек) отмечают недостаток времени для подготовки домашнего задания, перегруженность в общеобразовательной школе и усталость; 15,6 % (43 человека) жалуются на отсутствие инструмента дома и слабую память ребенка; 9 % (25 человек) не испытывают трудностей в занятиях дома (вопрос № 4);
- из недостающих услуг родители указывают преподавание игры на ударных и духовых инструментах, бас гитаре (вопрос № 5);
- 44,7% (123 человека) посещают школу примерно один раз в неделю, 30,1 % (83 человека) приходят к нам 2-3 раза в месяц, 20,3 (56 человек) – 2-3 раза в год.

По итогам анкетирования родителей можно сделать вывод, что большинство родителей удовлетворяет деятельность МБУДО ДШИ г. Хадыженска.

Созданная система работы МБУДО ДШИ г. Хадыженска позволяет максимально удовлетворять потребности и вопросы родителей, о чём свидетельствуют данные анкетирования.

Директор МБУДО ДШИ г. Хадыженска  М.Т. Остапушенко



В отдел культуры администрации
муниципального образования
Апшеронский район

**Анализ анкет посетителей муниципального бюджетного учреждения
дополнительного образования детская школа искусств традиционных народных
ремёсел Кубани п. Мезмай муниципального образования Апшеронский район
за 2018 год.**

Всего посетило: 33 человек

Полностью удовлетворены работой учреждения: 26 человек

Мероприятия, которые понравились больше всего: 1) мастер класс

2) экскурсия

3) выставка

4) фестиваль "Кузнечное дело Кубани"

Наиболее полезные услуги: 1) занятость детей

2) обучение ремеслу

3) мастер - классы по ремёслам

4) народная игрушка

3) ткачество

4) резьба по дереву

Услуги, которых не хватает: обеспечение сигнала интернета, вышивка гладью, шитьё золотом.

Как часто посещаете учреждение: 2 – 3 раза в год - 5 чел.

Один раз в год - 25

2 – 3 раза в месяц – 3 чел.

Пол посещающих: Женский – 27 чел. Мужской – 6 чел.

Возраст посещающих: от 40 и старше – 17 чел.

от 30 до 40 – 3 чел.

от 20 до 30 – 1 чел.

от 20 и младше – 12 чел.

Директор МБУДО

ДШИ п. Мезмай



М.И.Скворцов

Анализ анкетирования
«Оценка качества оказания услуг
МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»

В 2018 году в МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района» проходило анкетирование «Оценка качества оказания услуг».

Анкетирование проводилось среди получателей муниципальных услуг в сфере культуры с целью совершенствования библиотечного обслуживания, а также формирования независимой оценки качества деятельности учреждения.

Для оценки качества предоставляемых услуг специалистами учреждения культуры применялись опросные листы (анкеты).

Анализ данных, полученных при изучении мнений пользователей услуг МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района» показал оценку удовлетворенности работой учреждения на 91,31 балла из 100 максимально возможных. Отвечая на вопросы, респонденты чаще всего использовали варианты ответов: «отлично, все устраивает» и «в целом хорошо».

Средняя оценка по критериям распределилась следующим образом:

1. критерий «открытость и доступность информации об организации культуры» - оценен респондентами в 17,46 баллов из 20 возможных;

2. критерий «комфортность условий предоставления услуг» – 18 баллов из 20 возможных;

3. критерий «доступность услуг для инвалидов» - оценен респондентами на 11,84 балла из 15 возможных (ответ на вопрос вызвал наибольшее затруднение у респондентов: многие не понимают, чем должно быть оснащено учреждение, как определить компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами);

4. критерий «доброжелательность, вежливость работников организации» набрал 15 баллов из 15 возможных;

5. критерий «удовлетворенность условиями оказания услуг» оценен респондентами в 29,01 балла из 30 максимально возможных.

Анализ анкет показал, что учреждению необходимо провести работу по улучшению доступности услуг для инвалидов: оснастить специальными устройствами для доступа инвалидов; создать условия для самостоятельного передвижения по территории учреждения; разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненным рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне). Улучшить работу электронных сервисов, повысить комфортность условий предоставления услуг (обеспечить наличие и доступность питьевой воды), увеличить долю получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Директор МБУК «Межпоселенческая библиотека Апшеронского района»



О.А. Куликова

**Анализ работы
муниципального казенного учреждения муниципального образования
Апшеронский район «Межпоселенческий центр развития культуры» по
результатам мониторинга «Анкета посетителя» за 2018 год**

В муниципальном казенном учреждении муниципального образования Апшеронский район «Межпоселенческий центр развития культуры» в апреле- мае 2018 года проводилось анкетирование посетителей, с целью изучения удовлетворенности населения муниципального образования Апшеронский район качеством услуг оказываемых учреждением.

Исследование проводилось путем анкетирования посетителей на крупных культурно - досуговых мероприятиях. Число респондентов составило 150 человека.

Возраст опрошенных составил от 15 до 78 лет. В социологическом исследовании приняли участие жители Апшеронского района, посещающие массовые мероприятия МКУ «МЦРК».

На вопрос анкеты: **«В какой мере Вы удовлетворены работой вашего учреждения?»** выяснилось, что 83 % респондентов – полностью удовлетворены работой учреждений культуры, 15,2% - в основном удовлетворены работой, а 1,8 % - не удовлетворены.

На вопрос: **«Назовите, пожалуйста, то мероприятия учреждения, которые Вам лично понравились»**, больше всего было ответов связано с проведением основных календарных праздников: День матери, День защитника Отечества, День Победы, День защиты детей, День города, День станиц и др.

На вопрос анкеты: **«Какие услуги, предоставляемые учреждением, для Вас наиболее полезны?»** 61% респондентов ответили – мероприятия для детей и подростков, 28 % - организация клубных объединений спортивной направленности; 9,8 % - работа клубных учреждений с пожилыми людьми, 1,2 % - проведение мероприятий для людей с ограниченными возможностями.

На следующий вопрос: **«Какие услуги, предоставляемые нашим учреждением, для вас наиболее полезны»:** участниками социологического исследования были названы следующие варианты ответов:

- выступление ведущих коллективов Краснодарского края, России;
- народные гуляния, праздники;
- концертные программы;
- проведение тематических вечеров отдыха;
- кинопоказы мультипликационных и художественных фильмов;
- спортивные мероприятия и др.

По половому признаку участники разделились следующим образом: 67,3 % составили женщины, 32,7 % - мужчины.

В результате проведенного социологического исследования, можно сделать вывод, что в целом население Апшеронского района удовлетворено качеством культурного обслуживания. По мнению опрошенных, уровень

качества предоставляемых услуг учреждением культуры повысится, если будет тесное взаимодействие, разнообразная и качественная работа органов и учреждений культуры, спорта, образования, отдела молодежи Апшеронского района.

На основе социологического исследования был сделан вывод о необходимости проведения более интересных, разнообразных формах работы с различными возрастными категориями, социальными слоями общества. Рекомендации по повышению качества услуг культурного обслуживания доводятся до сведения руководителей учреждений культуры клубного типа на семинарских занятиях и включаются в перспективные планы работы.

Директор МКУ
«Межпоселенческий центр
развития культуры»



Е.А.Сухова