

## ОТЧЕТ

## О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕННОГО АНКЕТИРОВАНИЯ

Общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании	Сроки проведения анкетирования	Процент от числа опрошенных от общего количества потребителей, принимающих участие в анкетировании	Оценка мониторинга
11 чел.	1 квартал 2024 г.	100%	1,0 (услуги соответствуют потребности потребителей)

## Сводная анкета мониторинга качества предоставления услуг МКУ «Архив Большеулуйского района»

1. Количество человек, принявших участие:  
Юридические лица : 0  
Физические лица : 11 чел.  
ИТОГО : 11 чел.
  
2. Время ожидания в очереди при обращении составило:  
Более 10 минут : 0 чел.  
Менее 10 минут: 1 чел.  
Без ожидания: 10 чел.
  
3. Вас удовлетворяет график работы?  
Да : 11 чел.  
Нет: 0 чел.
  
4. Вас удовлетворяет срок предоставления услуги?  
Да : 11 чел.  
Нет : 0 чел.
  
5. Вас удовлетворяет внимательность и вежливость сотрудников?  
Да : 11 чел.  
Нет : 0 чел.
  
6. Оцените по пятибальной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом?  
5- полностью удовлетворяет : 10 чел.  
4- в целом удовлетворяет : 1 чел.  
3- скорее удовлетворяет : 0 чел.  
2- скорее не удовлетворяет : 0 чел.  
1- не удовлетворяет : 0 чел.

Рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг:

Нет рекомендаций.

## ОТЧЕТ

### о проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах посредством анкетирования в учреждениях, подведомственных отделу культуры Администрации Большеулуйского района

Мониторинг проводился с 01 по 28 февраля 2024 года в муниципальных учреждениях культуры (далее – учреждения), в соответствии с постановлением Администрации Большеулуйского района от 07.05.2019 № 113-п «Об утверждении Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг».

Общее количество потребителей муниципальных услуг (работ) в области культуры, принявших участие в опросе - 830 человек. Анкетирование проводилось среди респондентов в возрасте от 18 до 62 лет в следующих учреждениях:

1. МБУК «Большеулуйский РДК»
2. МБУК «Большеулуйская ЦКС»
3. МБУК «Большеулуйская ЦБС»
4. МБУ ДО «Большеулуйская ДШИ»

Анкетирование осуществлялось по следующим муниципальным услугам, реализуемым в учреждениях культуры Большеулуйского района:

№ п/п	Наименование муниципальной услуги (работы)	Кол-во респондентов	В % от общего числа опрошенных респондентов
1.	Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	265	32 %
2.	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	264	32 %
3.	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	75	9 %
4.	Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек	75	9 %
5.	Библиографическая обработка документов и создание	75	9 %

	каталогов		
6.	Реализация дополнительной предпрофессиональной программы	38	5 %
7.	Реализация дополнительной общеразвивающей программы	38	5%
<b>ВСЕГО:</b>		<b>830</b>	<b>100 %</b>

### ОЦЕНКА МОНИТОРИНГА:

Изучение мнения населения уровня удовлетворенности качеством муниципальных услуг (работ) в области культуры, осуществляясь посредством выявления у потребителей:

- удовлетворённости различными показателями деятельности учреждений (режимом работы, стоимостью услуг, культурой обслуживания и т.д.);
- информированности о работе учреждений, оказываемых услуг (работ);
- оценка учреждения в целом;
- оценка изменения работы учреждений за последние три года;
- удовлетворенность качеством услуг в целом.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги (работы)	Показатель удовлетворения потребности в услугах	Оценка мониторинга	Показатель удовлетворенности качеством услуги	Оценка мониторинга
1	Организация и проведение культурно-массовых мероприятий	92,4	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности потребителей	88,2	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности потребителей
2	Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества	96,0	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности потребителей	89,0	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности потребителей
3	Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки	94,2	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности потребителей	91,4	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности потребителей
4	Формирование, учет, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек	95,0	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности потребителей	89,2	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности потребителей
5	Библиографическая обработка документов и создание каталогов	95,6	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности	90,2	<b>1,0</b> услуга соответствует потребности

			потребителей		потребителей
6	Реализация дополнительной предпрофессиональной программы	98,5	1,0 услуга соответствует потребности потребителей	92,4	1,0 услуга соответствует потребности потребителей
7	Реализация дополнительной общеразвивающей программы	98,5	1,0 услуга соответствует потребности потребителей	90,2	1,0 услуга соответствует потребности потребителей

### Выводы по проведению исследования:

1. **«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий»**  
 Количество опрошенных - 265 человек.  
 32 % от общего числа опрошенных.  
 Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 92,4 %.  
 Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 88,2 % полностью, 12 % частично.  
 На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.
  
2. **«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**  
 Количество опрошенных - 264 человека.  
 32 % от общего числа опрошенных.  
 Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 96,0 %.  
 Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 89,0 % полностью, 11 % частично.  
 На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.
  
3. **«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**  
 Количество опрошенных - 75 человек.  
 9 % от общего числа опрошенных.  
 Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 94,2 %.  
 Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 91,4% полностью, 9 % частично.  
 На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.
  
4. **«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек»**  
 Количество опрошенных – 75 человек.  
 9 % от общего числа опрошенных.

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 95,0 %.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 89,2 % полностью, 11 % частично.

На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.

**5. «Библиографическая обработка документов и создание каталогов»**

Количество опрошенных - 75 человек.

8,6 % от общего числа опрошенных.

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 95,6 %.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 90,2 % полностью, 10 % частично.

На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.

**6. «Реализация дополнительной предпрофессиональной программы»**

Количество опрошенных - 38 человек.

5 % от общего числа опрошенных.

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 98,5 %.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 92,4 % полностью, 8 % частично.

На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.

**7. «Реализация дополнительной общеразвивающей программы»**

Количество опрошенных - 38 человек.

5 % от общего числа опрошенных.

Потребность опрошенных в услуге удовлетворена на 98,5 %.

Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги составляет 90,2 % полностью, 10 % частично.

На основании проведенного исследования услуги соответствуют потребности потребителей.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Большинство опрошенных отмечают, что наиболее востребованными событиями в МБУК «Большеулуйский РДК» являются культурно – массовые мероприятия, а также кинопоказы на различную тематику.

Респонденты отмечают достойный уровень предоставления услуг МБУК «Большеулуйская ЦБС». Следует, отметить, что в анкетирование были вовлечены также пользователи электронных услуг библиотеки, кто пользуется ими удалённо. Также отмечают высокий уровень компетентности работников библиотеки при работе с читателями. Многих радует, что отделы библиотеки находятся в одном здании, что очень удобно при совместных посещениях родителей и детей.

Большой процент респондентов отметил, что открытость и доступность информации в МБУК «Большеулуйская ЦКС» улучшилась, также отмечают, что наполняемость сайта и страниц в соц.сетях возросла. Отмечают размещение актуальной, востребованной информации на стендах в учреждениях.

Большинство респондентов, которым задавались вопросы о качестве предоставляемых услуг МБУ ДО «Большеулуйская ДШИ», отмечают высокий уровень, а также компетентность и доброжелательность работников учреждения.


Таким образом, результаты проведенного анкетирования позволяют сделать вывод, что востребованность населением Большеулуйского района услуг, предоставляемых учреждениями культуры, сохранилась и в 2023 году.

Планируемые изменения, связанные с улучшением уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг (работ), должны быть направлены на:

- увеличение количества новых книг и периодических изданий (газет, журналов) в библиотеках;
- создание модельной библиотеки на базе МБУК «Большеулуйская ЦБС»;
- проведение кадровой политики в учреждениях культуры Большеулуйского района (прохождение курсов повышения квалификации, переподготовка специалистов отрасли, привлечение специалистов – хореографа, хормейстера);
- улучшение комфортности пребывания учреждений культуры (проведение ремонтных работ);
- укрепление материально технической базы МБУК «Большеулуйский РДК» путём вступления в реализацию проекта «Фонд кино».

Начальник отдела культуры

Администрации Большеулуйского района



Е. А. Барабанова

## Отчет

## О результатах проведенного анкетирования

Общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании	Сроки проведения анкетирования	Процент от числа опрошенных от общего количества потребителей, принимающих участие в анкетировании	Оценка мониторинга
42 человека	I квартал 2024 г	100%	1,0 (услуги соответствуют потребности потребителя)



**Сводная анкета мониторинга качества предоставления услуг МБУ  
«ММЦ Большеулуйского района»**

1. Вы являетесь:

- Юридическим лицом – 2
- Физическим лицом – 40 чел.

2. Какова цель посещения Вами данного учреждения?

- Активное проведение досуга - 15
- Самореализация через участие в проектах - 15
- Личностное и творческое развитие - 33
- Получение помощи от специалистов - 13
- Общение в сложившемся здесь молодежном коллективе - 8
- Общение с интересными взрослыми - 5
- Другое (*напишите*) общение с друзьями- 12

3. Как часто Вы посещаете молодежный центр?

- Регулярно, не реже 1 раза в неделю - 10
- Несколько раз в месяц - 27
- Один раз в месяц - 3
- Несколько раз в год - 2

4. Вас удовлетворяет график работы?

- Да -42
- Нет -0

5. Вас удовлетворяет внимательность и вежливость сотрудников?

- Да - 42
- Нет - 0

6. Оцените по пятибальной шкале, насколько Вас удовлетворяет качество предоставления услуги в целом:

- 5- полностью удовлетворена - 29
- 4 – в целом удовлетворена - 12
- 3 – скорее удовлетворена - 1
- 2 – скорее не удовлетворена - 0
- 1 – не удовлетворяет - 0

**РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА ПОТРЕБНОСТИ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГАХ ПУТЕМ ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И  
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МБУ ФСК «ОЛИМП»**

Сроки проведения анкетирования с 18.02.2024 г. по 07.03.2024 г.

Приняли участие в анкетировании – 22 человека

Мужчины 42%, женщины 58%

Возраст: до 20 лет – 36%, от 21 до 50 лет -32%, старше 50 лет -32%

Образование: высшее – 40%, среднее – 60 %

Проживают в с.Большой Улуй -98%, п.Сосновый Бор -02%

Вопрос	Ответ «да»	Ответ «нет»	Нет ответа	Ваши замечания и предложения по оказанной услуге
Удовлетворяет ли Вас состояние здание (помещение), в котором осуществляется предоставляемые услуги	70%	25%	5%	
Удовлетворяет ли Вас состояние инвентаря (даты, мячи, боксерские мешки, беговые дорожки и др.) спорт. инвентарь учреждения, оказывающей услуги	87%	8%	5%	
Удовлетворяет ли Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуги	100%			
Удовлетворяет ли Вас график тренировочных занятий	89%	11%		
Удовлетворяет ли Вас результат получения услуги	96%		4%	

### Отчет

о проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах посредством анкетирования в учреждениях, подведомственных отделу образования администрации Большеулуйского района.

Мониторинг проводился с 01.03.2024 по 07.03.2024 в муниципальных учреждениях, подведомственных отделу образования администрации Большеулуйского района, в целях выявления степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах в соответствии с Постановлением администрации Большеулуйского района от 07.05.2019 № 113–п «Об утверждении Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг».

Анкетирование проводилось среди совершеннолетних граждан. Общее количество потребителей услуг, принявших участие в анкетировании – 447 человек.

Анкетирование проводилось по следующим муниципальным услугам:

Наименование муниципальной услуги	Кол-во респондентов	% опрошенных от общего количества потребителей услуги
Реализация основных общобразовательных программ дошкольного образования	78	5,32
Присмотр и уход	77	5,25
Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования	222	15,1
Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования	223	15,2
Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования	91	6,2
Организация отдыха детей и молодежи	217	14,8
Организация питания	296	20,1
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	226	15,4
Спортивная подготовка по олимпийским видам	36	2,4

спорта

Анкетирование проводилось в следующих учреждениях:

Наименование учреждений	Кол-во респондентов	% опрошенных от общего количества потребителей услуги
МБОУ Большеулуйская СОШ	240	53,7
МКОУ Березовская СОШ	16	3,6
МКОУ Кытатская СОШ	9	2,0
МКОУ Новоеловская СОШ	33	7,4
МКОУ Сучковская СОШ	14	3,1
МКОУ Новоникольская ООШ	28	6,3
МБДОУ Большеулуйский детский сад № 1	20	4,5
МБДОУ Большеулуйский детский сад № 2	41	9,2
МБУ ДО ДЮСШ	46	10,3

### Выводы по проведенному мониторингу

1. Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях?

- а) личное общение с работниками учреждений (собрания, беседы, консультации) – 51,9 % (от общего числа опрошенных);
- б) средства массовой информации (сайт ОО, телевидение, радио, печатные издания), стенды и другая печатная информация, размещенная в учреждении – 53,2 %;
- в) от друзей и знакомых, родственников, иных лиц – 21,7 %.

2. Удовлетворяет Вас уровень и качество информации в системе образования?

- а) да – 87,4 %,                      б) нет – 12,5 %.

3. Приходилось ли Вам обращаться для решения вопросов в контролирующие органы или в органы управления образованием?

а) да – 12,7%                      б) нет- 87,2%

4. Вопросы, с которыми Вы обращались, были решены? (от числа респондентов, обратившихся с вопросами)

а) да-11,0 %                      б) нет – 1,8 %

5. Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования?

а) да – 16,3 %                      б) нет – 1,1 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

6. Удовлетворяет ли Вас качество присмотра и ухода за детьми?

а) да – 16,1 %                      б) нет – 1,1 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

7. Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования (для родителей обучающихся 1-4 классов)?

а)да – 43,9 %                      б) нет – 5,81 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

8. Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования (для родителей обучающихся 5-9 классов)?

а) да – 40,2 %                      б) нет – 9,61 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

9. Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования (для родителей обучающихся 10-11 классов)?

а) да - 16,5 %                      б) нет – 3,80 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

10. Удовлетворяет ли Вас организация лагеря с дневным пребыванием детей в летний период?

а) да – 40,7 %                      б) нет – 7,82 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

11. Удовлетворяет ли Вас качество организации питания в общеобразовательных учреждениях?

а) да – 53,2 %                      б) нет – 12,9 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

12. Удовлетворяет ли Вас качество реализации дополнительных общеразвивающих программ?

а) да – 44,5 %                      б) нет – 6,0%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

13. Удовлетворяет ли Вас качество спортивной подготовки по олимпийским видам спорта?

а) да – 7,6 %                      б) нет – 0,4 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности потребителей.

### Оценка мониторинга по каждой муниципальной услуге.

Оценка удовлетворенности потребности в муниципальных услугах происходила согласно критериям, определенным пунктом 2.6 Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг, утвержденного Постановлением администрации Большеулуйского района от 07.05.2019 № 113-п.

Наименование муниципальной услуги	Оценка мониторинга	Интерпретация оценки
Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования	1,0	Услуга соответствуют потребности потребителей
Присмотр и уход	1,0	Услуга соответствуют потребности потребителей
Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования	1,0	Услуга соответствуют потребности потребителей
Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования	1,0	Услуга соответствуют потребности потребителей
Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования	1,0	Услуга соответствуют потребности потребителей
Организация отдыха детей и молодежи	1,0	Услуга соответствуют потребности потребителей
Организация питания	1,0	Услуга соответствуют потребности потребителей
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	1,0	Услуга соответствуют потребности потребителей
Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта	1,0	Услуга соответствуют потребности потребителей

## Заключение.

Статистические данные свидетельствуют, что услуги образовательных организаций Большеулуйского района, безусловно, востребованы населением. Анализ качества муниципальных услуг подтвердил удовлетворенность потребителей предоставляемыми услугами.

Планируемые изменения, связанные с улучшением уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, должны быть направлены на:

1. осуществление мероприятий по расширению возможности использования телекоммуникационных сетей работниками образовательных учреждений в целях осуществления профессиональной деятельности и потребителями образовательных услуг в получении исчерпывающей информации, решения вопросов, связанных с предложениями и замечаниями по организации образовательной деятельности;
2. обеспечение доступности информации на официальных сайтах учреждений в соответствии с действующим законодательством;
3. проведение мероприятий, направленных на повышение компетенций получателей услуг при использовании электронных ресурсов;
4. организацию работы с обращениями потребителей образовательных услуг с целью организации комплексного подхода при рассмотрении замечаний, жалоб и предложений граждан. Необходимо отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов;
5. продолжить работу по формированию у детей, их родителей и педагогов культуры здорового питания;
6. повышение качества реализации общеобразовательных программ.

Начальник отдела образования  
администрации Большеулуйского района



А.А. Межова