

## ПРОТОКОЛ № 1

По подведению итогов социологического опроса  
на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных  
услуг МБУК «Районным центром народных промыслов, ремесел и туризма «Рассвет»  
в 2022 году

г. Лысково

30.09.2022

### Повестка дня:

1. Подведение итогов социологического опроса населения по оценке доступности и качества оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых МБУК «РЦНПРТ «Рассвет»

### Присутствовали:

1. Карпова Елена Николаевна - директор МБУК «РЦНПРТ «Рассвет».
2. Штырлина Ю.О. – зам. директора по народному творчеству МБУК «РЦНПРТ «Рассвет» – ответственный за проведение социологического опроса.

### По первому вопросу слушали:

Штырлину Ю.О., заместителя директора МБУК РЦНПРТ «Рассвет», которая довела информацию о проведении социологического опроса потребителей услуг Центра «Рассвет» 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 МБУК РЦНПРТ «Рассвет»

Метод сбора информации при проведении социологического опроса: анкетирование.

Число респондентов, принявших участие в опросе: 102 человека.

Число опросных листов, признанных недействительными: 0

Число записей в опросном листе, оказавшихся недействительными: 0

Количество голосов по каждому варианту ответа на вопрос (вопросы): 102

### 1. Общие данные

Пол	Количество опрашиваемых, чел.	Кол-во опрашиваемых в процентном соотношении
Мужской	40	39,2%
Женский	62	60,8%

Возраст	Количество человек	Кол-во опрошенных в процентном соотношении
18-35 лет	30	29,4%
36-55 лет	44	43,1%
Старше 55 лет	28	27,5%

Образование	Количество опрошенных, чел.	Кол-во опрошенных в процентном соотношении
Среднее	14	13,7%
Среднее специальное	31	30,4%
Незаконченное высшее	4	3,9%
Высшее	53	52%

## 2. Количественные показатели

Оценка посещаемости учреждения

Регулярность посещения учреждения	Количество опрошенных, чел.	Кол-во опрошенных в процентном соотношении
Не реже 1 раза в месяц	70	68,6%
Несколько раз в год	22	21,6%
Не более 1 раза в год	4	3,9%
Не более 1 раза в 3 года	6	5,9%

## 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
<b>1. Удовлетворены ли Вы уровнем информирования населения Лысковского муниципального округа о режиме работы, деятельности и предоставляемых услугах Центром «Рассвет» (наличие информации на официальном сайте и на страницах социальных сетей учреждения, СМИ, стенда со справочной информацией в здании Центра «Рассвет» и информационных буклетов, календарного плана проведения мероприятий и др.).</b>	5	92	90,2%
	4	10	9,8%
	3	-	-
	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
<b>2. Удовлетворены ли Вы уровнем компетентности и профессионализма работников Центра «Рассвет»:</b>	5	100	98%
	4	2	2%
	3	-	-
	2	-	-

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

  

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
<b>3. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью администрации и обслуживающего персонала Центра «Рассвет» с посетителями разных возрастных категорий:</b>	5	98	96,1%
	4	4	3,9%
	3	-	-
	2	-	-
	1	-	-

  

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
<b>4. Удовлетворены ли Вы санитарно-гигиеническим состоянием и эстетическим оформлением внутренних помещений Центра «Рассвет» (чистота, освещение, влажность, температура воздуха)</b>	5	91	89,2%
	4	7	6,9%
	3	3	2,9%
	2	1	1%
	1	-	-

  

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
<b>5. Удовлетворены ли Вы перечнем предоставляемых Центром «Рассвет» муниципальных услуг (работа кружков и творческих мастерских, выставки работ участников клубных формирований Центра «Рассвет», презентации персональных выставок изделий мастеров и творческих работ из частных коллекций жителей и, проживающих на территории Лысковского муниципального округа и за его пределами, проведение мастер-классов, организация экскурсионных туров, концертных программ и других культурно-досуговых мероприятий).</b>	5	97	95,1%
	4	4	3,9%
	3	1	1%
	2	-	-
	1	-	-

  

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
<b>6. Удовлетворены ли Вы работой Центра «Рассвет» по развитию и сохранению народных художественных промыслов и ремёсел (организация выставок авторских работ народно-прикладного</b>	5	101	99%
	4	1	1%
	3	-	-

творчества, сотрудничество с народными умельцами, работа кружки народно-прикладного творчества).	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
<b>7. Удовлетворены ли Вы работой кружков и творческих мастерских Центра «Рассвет», их оснащённостью необходимым оборудованием, наглядными и расходными материалами.</b>	5	95	93,1%
	4	5	4,9%
	3	2	2%
	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
<b>8. Удовлетворены ли Вы качеством работы Центра «Рассвет» по развитию внутреннего туризма</b> (организация экскурсий, разработка новых экскурсионных туров, активное взаимодействие с региональными туроператорами по привлечению туристов, участие в проектной деятельности по продвижению туристического кластера, проведение брендовых мероприятий др.)	5	93	91,2%
	4	4	3,8%
	3	2	2%
	2	1	1%
	1	2	2%

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
<b>9. Удовлетворены ли Вы качеством организации и проведения Центром «Рассвет» культурно-массовых и культурно-просветительских мероприятий, приуроченных к государственным и календарным праздникам</b> (Детская городская Новогодняя ёлка, Рождественская ёлка, Автомасленица, День Победы, День г.Лысково, бал Грузинского и др.)	5	99	97%
	4	2	2%
	3	1	1%
	2	-	-
	1	-	-

Вопрос респонденту	Балл	Количество голосов по каждому баллу	Количество голосов в процентном соотношении
<b>10. Удовлетворены ли Вы уровнем доступности и оперативности обратной связи с администрацией Центра «Рассвет»</b> (с использованием телефонной связи, через интернет-ресурсы, личное обращение в учреждение).	5	99	97%
	4	1	1%
	3	1	1%
	2	1	1%

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

**Анализ ответов опрошенных лиц по количественным показателям позволяет сделать следующие выводы.**

Согласно ответам опрошенных лиц, большая часть являются постоянными посетителями Центра «Рассвет». 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 Центра «Рассвет» находится на высоком уровне и указывает на хороший уровень удовлетворенности.

98% респондентов оценивают степень компетентности и профессионализма работников Центра «Рассвет» на высоком уровне, что свидетельствует о хорошем показателе удовлетворенности.

Согласно ответам, респонденты более чем на 90% удовлетворены доброжелательностью и вежливостью администрации и обслуживающего персонала Центра «Рассвет» с посетителями разных возрастных категорий.

По мнению большинства опрошенных лиц, санитарно-гигиеническое состояние внутренних помещений Центра «Рассвет» находится на высоком уровне удовлетворенности, почти 90% респондентов полностью удовлетворены.

Согласно результатам опроса, более 90% респондентов удовлетворены перечнем предоставляемых Центром «Рассвет» муниципальных услуг, что так же подтверждают оставленные комментарии.

Почти все респонденты, 99% полностью удовлетворены работой Центра «Рассвет» по развитию и сохранению народных художественных промыслов и ремесел.

По мнению большинства опрошенных лиц, работа кружков и творческих мастерских Центра «Рассвет» их оснащенность необходимым оборудованием, наглядными и расходными материалами находится на высоком уровне, лишь встречаются комментарии о добавлении дополнительного освещения в мастерских и установить кондиционер в дискотек. Также у опрашиваемых есть пожелание поскорее завершить ремонт в зрительном зале.

Качеством работы Центра «Рассвет» по развитию внутреннего туризма удовлетворены более 90%, есть пожелания приобрести отделом культуры вместительный автобус, чтобы проводить больше экскурсий для школьников и детям, посещающим дошкольные учреждения.

Согласно результатам опроса, более 90% респондентов удовлетворены качеством организации и проведения Центром «Рассвет» культурно-массовых и культурно-просветительских мероприятий, приуроченных к государственным и календарным праздникам.

Степень удовлетворенности в вопросе доступности и оперативности обратной связи с администрацией Центра «Рассвет» находится на высоком уровне.

Все пожелания по улучшению доступности и качества оказываемых услуг Центром «Рассвет» будут рассмотрены и учтены.

Таким образом, проведенный социологический опрос населения по оценке доступности и качества оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых МБУК РЦНПРТ «Рассвет» показал, что средний уровень удовлетворенности от суммарного значения баллов по опросным листам (анкетам) до 80% (49,2 балла), что соответствует хорошему уровню удовлетворенности качеством и доступностью оказания муниципальных услуг.

**Постановили:**

1. Социологический опрос на предмет субъективного восприятия оказания муниципальных услуг МБУК РЦНПРТ «Рассвет» в 2022 году признать состоявшимся.
2. Считать средний уровень удовлетворённости от суммарного значения баллов по опросным листам (анкетам) 80% (49,2 балла), как хороший уровень удовлетворённости потребителей муниципальными услугами МБУК РЦНПРТ «Рассвет» в 2022 году.

Директор МБУК РЦНПРТ «Рассвет»

Карпова Е.Н.

Зам.директора МБУК РЦНПРТ «Рассвет»  
ответственный за проведение соц.опроса

Штырлина Ю.О.

Консультант ОКРСиТ

/Латышова Н.А./

Утверждаю  
Начальник ОКРСиТ



/Капранова И.А./