|  |  |
| --- | --- |
| Y:\Наш город_ЛОГО\лого_наш город_без фона.png | **ханты-мансийский автономный**  **округ-югра**  **Администрация города сургута**  **Муниципальное казенное учреждение «наш город»** |

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

**«Оценка качества муниципальной услуги, предоставляемой МБУ «Дворец торжеств»**

*Руководитель проекта:*

СЕРДЮКОВ Д.В. – директор МКУ «Наш город».

*Консультации:*

АКСЕНОВА Т.В.– начальник организационно–методического отдела МБУ «Дворец торжеств».

*Составители:*

АКИМОВА М.Н. – заместитель директора МКУ «Наш город»;

АФАНАСЬЕВА О.С. – начальник информационно–аналитического отдела МКУ «Наш город»;

ГАБЕРКОРН А.И. – специалист по связям с общественностью.

**Сургут, 2015 г**.

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| 1. Методологический раздел…………………………………………………... | 3 |
| 1.2. Методико–процедурный раздел…………………………………………... | 4 |
| 2.Оценка потребителями качества оказываемой муниципальной услуги:  2.1. Общие сведения о структуре выборки потребителей услуги в части организации культурных, досуговых мероприятий………………………….. | 5 |
| 2.2. Оценка потребителями качества организации культурных, досуговых мероприятий……………………………………………………………….……. | 7 |
| 2.3. Общие сведения о структуре выборки потребителей услуги в части организации торжественных церемоний………………….………………….. | 13 |
| 2.4. Оценка потребителями качества организации торжественных церемоний……...……………………………….………………………………. | 16 |
| 3. Заключение…………………………………………………………………... | 22 |
| Приложение 1…………………………………………………………………... | 23 |
| Приложение 2…………………………………………………………………... | 30 |

**1. Методологический раздел**

Социологическое исследование, посвящённое оценке уровня удовлетворенности населения качеством оказываемой муниципальной услуги «Сопровождение торжественных церемоний, организация культурных, досуговых мероприятий», проведено в марте - июле 2015 года специалистами информационно–аналитического отдела МКУ «Наш город» во взаимодействии с организационно–методическим отделом муниципального бюджетного учреждения «Дворец торжеств» (далее – учреждение, МБУ «Дворец торжеств»). Исследование было проведено во исполнение распоряжения Администрации города Сургута от 08.12.2014 № 4182 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2015 год», в соответствии постановлением Администрации г. Сургута от 23 августа 2012 г. № 6627 «Об утверждении порядка проведения оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ)» (с последними изменениями). Актуальность проведения исследования обусловлена необходимостью изучения мнения горожан о проблемах муниципального образования, их отношения к ходу реализации и результативности городских программ.

**Цель исследования:** оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги, предоставляемой МБУ «Дворец торжеств».

**Задачи исследования:**

– выявить уровень удовлетворенности качеством муниципальной услуги, предоставляемой МБУ «Дворец торжеств»;

– определить наиболее удобные способы информирования о предоставляемой учреждением услуге (сопровождение торжественных церемоний, организация культурных, досуговых мероприятий);

– обозначить основные недостатки в организации предоставления муниципальной услуги по сопровождению торжественных церемоний, организации культурных, досуговых мероприятий;

– выявить отношение респондентов к работе, направленной на пропаганду сохранения семейных ценностей, в сравнении с другими вопросами в сфере реализации государственной семейной политики;

– определить уровень удовлетворенности условиями и качеством организации культурных, досуговых мероприятий, сопровождения торжественных церемоний.

**Объект исследования:** потребители муниципальной услуги старше 18 лет.

**Предмет исследования:** удовлетворенность потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги.

**Гипотеза:** степень удовлетворенности респондентов качеством предоставления муниципальной услуги МБУ «Дворец торжеств» находится на высоком уровне.

**1.2. Методико–процедурный раздел**

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС**

**Выборочная совокупность**

В ходе исследования было опрошено 400 респондентов (150 человек – потребители муниципальной услуги в части организации культурных, досуговых мероприятий, 250 человек – потребители муниципальной услуги в части организации торжественных церемоний) старше 18 лет. Выборочная совокупность не учитывала особенности социально–демографического состава генеральной совокупности г. Сургута, сплошной опрос.

**Метод исследования:** анкетирование (анкетный опрос) респондентов по месту предоставления муниципальной услуги (МБУ «Дворец торжеств»). Обработка полученных данных осуществлялась в программе статистической обработки данных IBM SPSS Statistics версии 21.

Следует обратить внимание, что по ряду вопросов респонденты имели возможность дать несколько ответов, по этой причине сумма ответов может превышать 100%.

**2. Оценка потребителями качества оказываемой муниципальной услуги:**

**2.1. Общие сведения о структуре выборки потребителей услуги в части организации культурных, досуговых мероприятий**

Социально–демографический портрет респондентов, принявших участие в опросе, представлен следующим образом. Общее количество потребителей услуги, оценивших качество организации культурных, досуговых мероприятий, составило 150 человек, из них: 66,7% – женщины, 33,3% – мужчины. В выборку исследования попали представители самых разных возрастных категорий, со значительным преобладанием удельного веса респондентов в возрасте от 18 до 24 лет (27,3%) и от 25 до 34 лет (39,3%). Рис. 1.

*Рис. 1. Половозрастные характеристики респондентов, кол-во*

Значительная доля опрошенных респондентов имеет высшее (62,7%) и среднее специальное образование (17,3%). Рис. 2.

*Рис. 2. Образование респондентов*

Основными сферами занятости респондентов являются: нефтегазодобыча, переработка и геология (20%), бюджетная сфера (образование, здравоохранение, культура, социальное обслуживание, муниципальная и государственная службы) – так ответили в совокупности 20,7% опрошенных, 10,7% работают в сфере торговли и бытового обслуживания и 12,7% респондентов являются студентами образовательных учреждений. Табл. 1.

Табл. 1. Сфера занятости респондентов, в %

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процент |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 20 |
| Строительство | 3,3 |
| Энергетика | 5,3 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 4,7 |
| Почтовая, телефонная связь | 0,7 |
| Жилищно–коммунальное хозяйство | 1,3 |
| Легкая промышленность | 0,7 |
| Работник системы образования | 6,7 |
| Работник системы здравоохранения | 6,7 |
| Работник культуры, соц.обслуживание | 3,3 |
| СМИ | 2,7 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 10,7 |
| Муниципальный, государственный служащий | 4 |
| Работник банка, страховой компании | 3,3 |
| Предприниматель | 4 |
| Студент, учащийся | 12,7 |
| Пенсионер | 6,7 |
| Занимаются домашним хозяйством, в декрете | 3,3 |

Как показали результаты опроса, большинство граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги в МБУ «Дворец торжеств», проживают в Сургуте 11–20 (22%) и более 20 лет (55,3%), причем доля приезжих и обосновавшихся здесь граждан из других городов и регионов России, а также зарубежья составляет– 61,3%, а доля рожденных в г. Сургуте – 38,7%. Рис. 3,4.

*Рис.3. Как давно Вы проживаете в Сургуте?*

*Рис.4. Вы родились в Сургуте?*

Большая часть опрошенных граждан, как отмечают сами респонденты, имеют хороший материальный достаток – 68% (в совокупности ответивших «Живем хорошо, без особых материальных проблем», «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо»), 26% опрошенных считают, что живут средне. Рис.5.

*Рис 5. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?*

**2.2. Оценка потребителями качества организации культурных, досуговых мероприятий**

С целью оценки качества организации культурных, досуговых мероприятий, респондентам были заданы соответствующие вопросы. В первую очередь были обозначены мероприятия, которые посетили большинство опрошенных респондентов. Табл. 2.

Табл. 2. Культурные, досуговые мероприятия, отмеченные респондентами, в %

|  |  |
| --- | --- |
| **Назовите культурные, досуговые мероприятия, организуемые МБУ «Дворец торжеств», которые Вы посетили в 2015 году?** | |
| 1. Выставка художественного и декоративно–прикладного творчества «Рождественская сказка» | 2,7 |
| 2. Мастер–класс по изготовлению валентинок | 2,7 |
| 3. Акция «Оригинальное объяснение в любви» (посвященная Дню святого Валентина) | 3,4 |
| 4. «День аиста» | 10,7 |
| 5. «Красная горка» | 37,6 |
| 6. «Семья года – 2015» | 4,7 |
| 7. Мастер–класс «Детство – это я и ты!» | \* |
| 8. «День семьи, любви и верности» (массовая регистрация браков) | \* |
| 9. Акция «Посади и вырасти свое дерево» | 0,7 |
| 10. Акция «День матери» | 0,7 |
| 11. Фотовыставка «Сыграли свадьбу в 2015» | 3,4 |
| 12. Новогодний мастер–класс | 1,3 |
| 13. «Золото и бриллианты Сургута» (Чествование свадебных юбиляров) | 11,4 |
| 14. «Шпаргалка по супружескому счастью» | 32,2 |
| 15. Другое | 10,1 |

Так, основная часть опрошенных посетили такие мероприятия, как «Красная горка» – 37,6%, «Шпаргалка по супружескому счастью» – 32,2 %, «Золото и бриллианты Сургута» (Чествование свадебных юбиляров) – 11,4% и «День аиста» – 10,7%.

В целом процент удовлетворённости качеством организации вышеуказанных мероприятий варьируется от 50 до 98,2% (в совокупности ответов «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён» и «Удовлетворён относительно»), что подтверждает выдвинутую нами гипотезу о высокой оценке качества услуги со стороны потребителей. Наивысшую степень оценки («Удовлетворён полностью») получили следующее мероприятия: «Золото и бриллианты Сургута» (Чествование свадебных юбиляров) **–** 85,7%, «Красная горка» – 79,7%, «Шпаргалка по супружескому счастью» – 77,4 %, «День аиста» – 76%, Выставка художественного и декоративно–прикладного творчества «Рождественская сказка» – 73,7% и «Семья года – 2015» – 71,4%. Табл. 3.

Табл. 3. Удовлетворённость качеством организации мероприятий, в %

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворён полностью | Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён | Удовлетворён относительно | Скорее не удовлетворён | Не удовлетворён | Затрудняюсь ответить |
| 1. Выставка художественного и декоративно–прикладного творчества «Рождественская сказка» | 73,7 | 10,5 | 5,3 | \* | \* | 10,5 |
| 2. Мастер–класс по изготовлению валентинок | 53,3 | 20 | 13,3 | \* | \* | 13,3 |
| 3. Акция «Оригинальное объяснение в любви» (посвященная Дню святого Валентина) | 56,3 | 25 | \* | \* | \* | 18,8 |
| 4. «День аиста» | 76 | 16 | \* | \* | \* | 8 |
| 5. «Красная горка» | 79,7 | 14,1 | 1,6 | \* | \* | 4,7 |
| 6. «Семья года – 2015» | 71,4 | 7,1 | 7,1 | \* | \* | 14,3 |
| 7. Мастер–класс «Детство – это я и ты!» | 45,5 | 18,2 | 9,1 | \* | \* | 27,3 |
| 8. «День семьи, любви и верности» (массовая регистрация браков) | 50 | 20 | \* | 10 | \* | 20 |
| 9. Акция «Посади и вырасти свое дерево» | 50 | \* | 10 | \* | \* | 40 |
| 10. Акция «День матери» | 55,6 | 11,1 | 11,1 | 11,1 | \* | 11,1 |
| 11. Фотовыставка «Сыграли свадьбу в 2015 году» | 64,3 | 14,3 | 7,1 | \* | \* | 14,3 |
| 12. Новогодний мастер–класс | 55,6 | \* | \* | 11,1 | \* | 33,3 |
| 13. «Золото и бриллианты Сургута» (Чествование свадебных юбиляров) | 85,7 | \* | \* | \* | \* | 14,3 |
| 14. «Шпаргалка по супружескому счастью» | 77,4 | 18,9 | 1,9 | \* | \* | 1,9 |
| 15. Другое | 75,0 | 12,5 | \* | \* | \* | 12,5 |

Косвенным подтверждением гипотезы также может являться распределение ответов на вопрос: «Что Вас не удовлетворило в процедуре организации мероприятий МБУ «Дворец торжеств»? Отвечая на данный вопрос, небольшая часть опрошенных (в совокупности – 10,8%) отметили такие недостатки, как: недостаточно информации об услуге, условиях оказания услуг – 4,7%, грубость, невнимательность сотрудников – 2%, невозможность дозвониться, получить консультацию – 1,3%, некомфортные условия – 0,7% и неинтересное содержание мероприятий – 0,7%. Еще 0,7% в качестве недостатков отметили отсутствие кулера с водой, нехватку времени на фотосессию и др. (см. Приложение 2).Чуть более 5% респондентов затруднились с ответом.

Большинство же участников остались довольны процедурой организации мероприятий – 88,7%, отметив, что их все устраивает. Табл. 4.

Табл. 4. Возможные причины низкой оценки качества респондентами мероприятий, организуемых МБУ «Дворец торжеств», в %

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Меня всё устраивает | 88,7 |
| 2. Некомфортно в помещении – душно или холодно | 0,7 |
| 3. Неудобное месторасположение здания, помещения | \* |
| 4. Невозможно дозвониться, получить консультацию | 1,3 |
| 5. Грубость, невнимательность сотрудников | 2 |
| 6. Недостаточно информации об услуге, условиях оказания услуг | 4,7 |
| 7. Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопросы | 0,7 |
| 8. Плохая организация мероприятий | \* |
| 9. Неинтересное содержание программы мероприятия | 0,7 |
| 10. Другое | 0,7 |
| 11. Затрудняюсь ответить | 5,3 |

Это подтверждается также оценками отдельных критериев качества услуги и оценкой качества услуги в целом, так, по показателю, характеризующему удовлетворённость качеством услуги (в совокупности ответов: «Удовлетворён полностью», «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён», «Удовлетворён относительно») в части организации культурных, досуговых мероприятий получен результат – 93,4% удовлетворённости. Табл. 5.

Табл. 5. Оценка отдельных показателей качества услуги, в %

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворён полностью | Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён | Удовлетворён относительно | Скорее не удовлетворён | Не удовлетворён | Затрудняюсь ответить |
| 1. Качеством услуги, в части организации культурных, досуговых мероприятий, в целом | 76,6 | 13,4 | 3,4 | \* | \* | 6,7 |
| 2. Расположением здания, где проводятся мероприятия | 79,9 | 13,4 | 3,4 | \* | \* | 3,4 |
| 3. Расположением помещений – мест проведения мероприятий | 78,5 | 12,1 | 3,4 | \* | \* | 6 |
| 4. Санитарным состоянием помещений, где проводятся мероприятия | 83,2 | 10,7 | 2 | \* | \* | 4 |
| 5. Доступностью информации о предстоящих мероприятиях | 67,8 | 16,8 | 8,7 | 1,3 | 0,7 | 4,7 |
| 6. Содержанием программ мероприятий | 73,2 | 13,4 | 4,7 | 1,3 | 0,7 | 6,7 |
| 7. Материально–техническим оснащением помещений во время проведения мероприятий | 79,2 | 7,4 | 4,7 | 1,3 | \* | 7,4 |
| 8. Декоративно–художественным оформлением помещений во время проведения мероприятий | 78,5 | 16,8 | 1,3 | 0,7 | \* | 2,7 |
| 9. Компетентностью сотрудников | 83,9 | 11,4 | 3,4 | \* | \* | 1,3 |
| 10. Внимательностью и вежливостью сотрудников | 86,6 | 7,4 | 2,7 | 0,7 | 0,7 | 2 |
| 11. Организацией мероприятий | 81,9 | 10,1 | 4 | \* | \* | 4 |
| 12. Обеспечением возможности выразить мнение о качестве мероприятия | 83,8 | 10,8 | 2 | \* | 0,7 | 2,7 |
| 13. Уровнем обеспечения безопасности граждан во время проведения мероприятий | 83,2 | 12,1 | \* | \* | \* | 4,7 |

В то же время, по сравнению с прошлым годом, данный показатель удовлетворенности качеством услуги, в части организации культурных, досуговых мероприятий, в целом, снизился на 5,2 % (с 98,6% до 93,4%). Рис. 6.

*Рис. 6. Удовлетворенность качеством услуги в части организации культурных, досуговых мероприятий в целом*

Далее, респондентам было предложено оценить значимость организации работы, направленной на пропаганду сохранения семейных ценностей, в том числе посредством проведения культурных, досуговых мероприятий, по сравнению с другими вопросами в сфере реализации государственной семейной политики. При сравнении полученных данных с результатами за прошлый год, видно, что, как и прежде большинство горожан (2014 год – 98,7%, 2015 год – 94,7%) считают данный вид деятельности актуальным и целесообразным. Рис. 7.

*Рис. 7. «Оцените, пожалуйста, значимость организации работы, направленной на пропаганду сохранения семейных ценностей, в том числе посредством проведения культурных, досуговых мероприятий (по сравнению с другими вопросами в сфере реализации государственной семейной политики)?»*

Для того чтобы узнать, какой из способов информирования о мероприятиях и порядке их проведения является для респондентов самым удобным, им было предложено выбрать из существующих вариантов наиболее оптимальные или предложить свой. Как и в прошлые годы, по результатам опроса самыми оптимальными способами информирования стали: интернет – 43,2%, сайт учреждения – 37,8%, трансляция через средства массовой информации (теле – и радио информирование, печатные СМИ) – 31,8% и телефон – 29,1%. Рис. 8.

*Рис. 8. Назовите, пожалуйста, самые оптимальные, на Ваш взгляд, способы получения информации о порядке предоставления культурных, досуговых мероприятий проводимых МБУ «Дворец торжеств»*

При сравнении пяти самых популярных способов информирования о порядке предоставления культурных, досуговых мероприятий, отмеченных респондентами, в целом за 3 года мы можем отметить следующее: как и в 2013 году, в 2015 году лидирует интернет-информирование (43,2%), что касается сайта МБУ «Дворец торжеств», то, по сравнению с 2014 годом его позиция сдвинулась на второе место (с 52% до 37,8%), а трансляция через средства массовой информации на третье (с 51,7% за 2013 год и 48,7% за 2014 год до 31,8%). Интерес к информационным стендам снизился по сравнению с прошлым годом почти в 2 раза (с 34,9% до 16,9%), а потребность в телефонном разговоре со специалистом осталась практически на том же уровне. Рис. 9.

*Рис. 9. Самые оптимальные способы получения информации о порядке предоставления культурных, досуговых мероприятий проводимых МБУ «Дворец торжеств», отмеченные респондентами в 2013 – 2015 годах*

Подводя итоги, отметим, что оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством выполняемой муниципальной услуги в части организации торжественных церемоний и культурных, досуговых мероприятий, находится на высоком уровне. Респонденты положительно оценивают как услугу в целом, так и отдельные критерии работы по подготовке к проведению мероприятий. Кроме того, горожане высоко оценивают социальную значимость выполнения данной услуги, считая ее одной из важных работ в сфере реализации государственной семейной политики.

Среди отдельных рекомендаций респондентов, помимо слов благодарности, пожеланий удачи и хорошего настроения, можно отметить следующие: «Больше внимания, вежливости, понимания. Более полную информацию о бесплатных услугах, так как и о платных», «Больше улыбок у сотрудников» и др. (см. Приложение 2).

**2.3. Общие сведения о структуре выборки потребителей услуги в части организации торжественных церемоний**

Количество потребителей, принявших участие в оценке качества муниципальной услуги в части организации торжественных церемоний (сопровождение торжественных церемоний регистраций брака и церемоний вручения официальных наград), составило 250 человек. Соотношение мужчин (48,8%) и женщин (51,2%) в выборке соответствует гендерному распределению жителей города Сургута. Среди опрошенных преобладает количество респондентов в возрасте от 25 до 34 лет (50,8%) и – от 35 до 44 лет (20,4%), что характерно, учитывая специфику предоставляемой услуги. Рис. 10.

*Рис. 10. Половозрастные характеристики респондентов, кол–во*

Значительная доля опрошенных респондентов имеет высшее (58,8%) и среднее специальное образование (21,2%). Рис. 11.

*Рис. 11. Образование респондентов*

Основными сферами занятости респондентов являются: нефтегазодобыча, переработка и геология (24%), бюджетная сфера (образование, здравоохранение, культура, социальное обслуживание, муниципальная и государственная службы) – так ответили в совокупности 14% опрошенных, 9,2% работают в сфере торговли и бытового обслуживания и 8,4% являются работниками строительной сферы. Табл. 6.

Табл. 6. Сфера занятости респондентов, в %

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процент |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 24 |
| Строительство | 8,4 |
| Энергетика | 6,4 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 7,6 |
| Жилищно–коммунальное хозяйство | 2,8 |
| Легкая промышленность | 1,2 |
| Работник системы образования | 3,2 |
| Работник системы здравоохранения | 4 |
| Работник культуры, соц.обслуживание | 2,8 |
| СМИ | 1,2 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 9,2 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 2,8 |
| Муниципальный, государственный служащий | 4 |
| Работник банка, страховой компании | 1,2 |
| Предприниматель | 4,8 |
| Студент, учащийся | 1,6 |
| Временно без работы | 4 |
| Пенсионер | 2,4 |
| Занимаются домашним хозяйством, в декрете | 4,4 |
| Другое | 4 |

Как показали результаты опроса, большинство граждан, обратившихся за получением государственной услуги в МБУ «Дворец торжеств», проживают в Сургуте 11–20 (16%) и более 20 лет (51,2%). В то же время относительно высок процент людей, проживающих здесь менее 3 лет (14%). Доля приезжих и обосновавшихся здесь граждан из других городов и регионов России, а также зарубежья составляет – 61,3%, а доля рожденных в г. Сургуте – 38,7%. Рис. 12,13.

*Рис. 12. Как давно Вы проживаете в Сургуте?*

*Рис. 13. Вы родились в Сургуте?*

Большая часть респондентов, как отмечают сами горожане, имеют хороший материальный достаток – 67,9% (в совокупности ответивших «Живем хорошо, без особых материальных проблем», «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо»), 24,9% опрошенных считают, что живут средне. Рис. 14.

*Рис. 14. Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи*

**2.4. Оценка потребителями качества организации торжественных церемоний**

Организация торжественных церемоний МБУ «Дворец торжеств» включает в себя сопровождение свадебных торжественных церемоний, и церемоний вручения официальных наград, при этом сопровождение свадебных церемоний осуществляется систематически, тогда, как вручение официальных наград может происходить всего несколько раз в течение года. Поэтому, в распределении ответов респондентов о виде торжественной церемонии, которую они посещали, были получены соответствующие результаты. Рис. 15.

*Рис. 15. Укажите, пожалуйста, какой вид торжественных церемоний Вы посещали?*

При этом, согласно результатам опроса, за 2015 год чуть более половины опрошенных посетили торжественную церемонию, организуемую учреждением один раз (51,6%), в то время как остальным уже довелось на них поприсутствовать (22,8% респондентов – «два раза», 16% – «три раза», 6,4% – «пять и более раз», 3,2% – «четыре раза») Рис. 16.

*Рис. 16. Какое количество раз Вы, или Ваши близкие посещали торжественные церемонии, проводимые МБУ «Дворец торжеств» в 2015 году?*

Определение оценки качества предоставляемой услуги происходило путём распределения ответов респондентов на последующие вопросы анкеты. Так, мы попросили оценить гостей и участников мероприятий (церемоний) отдельные показатели работы сотрудников, из которых, в конечном итоге, и складывается оценка качества услуги в целом. Как и прежде, мы получили высокие показатели оценки. Средний балл, из предложенных к выбору пяти вариантов (от 1 до 5 баллов), практически не изменился с прошлого года (4,88) и составил – 4, 86 балла по услуге в части организации торжественных церемоний в целом (см. Приложение 1).

Далее, с целью выявления мнения респондентов о профессионализме и корректности работников МБУ «Дворец торжеств», об условиях предоставления услуги, опрошенным было предложено отметить уровень удовлетворённости по предложенным показателям. Показатель удовлетворенности, также как и в прошлые годы, высок и по каждому из предложенных к оценке критериев достигает 93% – 98%. Табл.7.

*Табл.7.* Оценка отдельных показателей качества услуги, в %

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Удовлетворён полностью | Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён | Удовлетворён относительно | Скорее не удовлетворён | Не удовлетворён | Затрудняюсь ответить |
| 1.Качеством услуги в части сопровождения торжественных церемоний | 87,4 | 7,3 | 3,2 | \* | 0,4 | 1,6 |
| 2.Расположением здания, где проводятся мероприятия | 91,5 | 5,2 | 0,8 | 0,8 | 0,4 | 1,2 |
| 3.Удобством помещения, где предоставляется услуга | 92,7 | 4,4 | 0,8 | 0,4 | \* | 1,6 |
| 4.Компетентностью сотрудников | 89,1 | 5,2 | 1,2 | 1,2 | \* | 3,2 |
| 5.Внимательностью и вежливостью сотрудников | 88,7 | 6,5 | 1,6 | 0,8 | 0,4 | 2 |
| 6.Доступностью информации о порядке предоставления услуги | 85,5 | 8,9 | 1,2 | 0,4 | 0,4 | 3,6 |
| 7.Объёмом предоставляемой информации | 85,5 | 7,7 | 0,8 | 1,2 | 0,4 | 4,4 |
| 8.Качеством консультаций со стороны специалистов МБУ «Дворец Торжеств» *(в том числе по телефону)* | 87,1 | 4,8 | 1,2 | 0,4 | 1,5 | 5,2 |

Среди недостатков при получении услуги респондентами были отмечены: температурный режим «Некомфортно в помещении – душно или холодно» – 1,6%, нехватка информации о проводимых услугах – 1,6 %, невозможность дозвониться, получить консультацию – 1,2%, отсутствие внимания со стороны сотрудников – 1,2%, а также другой вариант ответа – 2,0%. (см. Приложение 2). Затруднились с ответом – 2% опрошенных. Подавляющее же большинство респондентов – 92,3% отметили, что их все устраивает. Табл. 8.

*Таблица 8. Возможные причины низкой оценки качества респондентами организации торжественных церемоний, в %*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Меня всё устраивает | 92,3 |
| 2. Некомфортно в помещении – душно или холодно | 1,6 |
| 3. Неудобное месторасположение здания, помещения | \* |
| 4. Невозможно дозвониться, получить консультацию | 1,2 |
| 5. Грубость, невнимательность сотрудников | 1,2 |
| 6. Недостаточно информации об услуге, условиях оказания услуг | 1,6 |
| 7. Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопросы | 0,4 |
| 8. Плохая организация работы, в части сопровождения торжественных церемоний | 0,4 |
| 9.Другое | 2 |
| 10. Затрудняюсь ответить | 2,4 |

В целом уровень удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги, в части организации торжественных церемоний, по сравнению с прошлым годом увеличился на 2,4%. Рис. 17.

*Рис. 17. Уровень удовлетворенности процедурой организации культурных и досуговых мероприятий за 2014 – 2015 годы*

В заключении опрошенным было предложено назвать самые оптимальные способы предоставления информации о порядке организации торжественных церемоний, проводимых МБУ «Дворец торжеств». Как и в прошлом году, по результатам опроса наиболее предпочтительными каналами получения информации для горожан являются: сайт МБУ «Дворец торжеств» (32,6%), телефонный разговор со специалистом (23,1%) и интернет-информирование (14,7%). Рис. 18.

*Рис. 18 . Назовите, пожалуйста, самые оптимальные на Ваш взгляд способы информирования о порядке сопровождения торжественных церемоний?*

Сравнение самых популярных способов информирования о порядке сопровождения торжественных церемоний, отмеченных респондентами, показало, что за 3 года в пятерку лидеров входят одни и те же позиции. Как и в прошлом году, среди способов информирования лидирует сайт МБУ «Дворец торжеств» – 51,0% (ранее 58,0%), на втором месте остается телефонный разговор со специалистом – 36,1% (ранее 27,0% и 54,6%) и информирование, посредством интернета – 22,9% (ранее 16,0% и 46,3%). Интерес к СМИ и информационным стендам, по сравнению с 2013 годом увеличился, при этом фактически остался на уровне 2014 года. Рис. 19.

*Рис. 19. Самые оптимальные способы получения информации о порядке предоставления культурных, досуговых мероприятий проводимых МБУ «Дворец торжеств», отмеченные респондентами в 2013 – 2015 годах*

Отвечая на открытый вопрос анкеты, в виде предложений по улучшению качества организации и предоставления услуги в части сопровождения торжественных церемоний, респонденты порекомендовали следующее: сделать фотосессию бесплатно, заменить музыку из колонок на живой звук, организовать выездные свадебные церемонии совместно с МБУ «Дворец торжеств», увеличить количество парковочных мест и др. Также большинство потребителей данной услуги выразили благодарность сотрудникам МБУ «Дворец торжеств» за отличную работу и пожелали всем счастья, побольше улыбок и свадеб (см. Приложение 2).

Расчётная оценка удовлетворённости качества муниципальной услуги «Организация торжественных церемоний и культурных, досуговых мероприятий» по итогам опроса составила – 95, 54[[1]](#footnote-1).

**3. Заключение**

По результатам проведённого социологического опроса подтвердилась гипотеза, поставленная нами в начале социологического исследования. Опрос потребителей муниципальной услуги, оказываемой МБУ «Дворец торжеств», показал, что они в значительной степени удовлетворены её качеством. Так, расчётная оценка удовлетворённости качеством муниципальной услуги в 2015 году достигает 95,54, превысив на 5, соответствующий показатель за 2014 год (90,5). На наш взгляд, это свидетельствует об эффективном выполнении работы со стороны сотрудников учреждения. При этом можно предположить, что столь высокая оценка определяется спецификой услуги, а именно торжественностью обстановки, в которой она предоставляется, и как следствие, положительным психологическим настроем горожан.

В части проведения опроса о предпочтительных каналах получения информации о порядке предоставления услуги, респонденты выделяют, в первую очередь, сайт учреждения, на втором и третьем – личная консультация со специалистом МБУ «Дворец торжеств» и информирование, посредством интернета.

Несмотря на высокие показатели удовлетворенности услугой со стороны большинства респондентов и положительные оценки, считаем, что в дальнейшем также стоит учесть мнение отдельных респондентов в части рассмотрения указанных ими предложений и рекомендаций.

Приложение 1

**Таблицы линейных распределений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование вопроса** | | | | | | **Процент** | |
| 1. **Таблицы линейных распределений для услуг по организации культурных, досуговых мероприятий** | | | | | | | |
| **Назовите культурные, досуговые мероприятия, организуемые МБУ «Дворец торжеств», которые Вы посетили в 2015 году?** | | | | | | | |
| 1. Выставка художественного и декоративно–прикладного творчества «Рождественская сказка» | | | | | 2,7 | | |
| 2. Мастер–класс по изготовлению валентинок | | | | | 2,7 | | |
| 3. Акция «Оригинальное объяснение в любви» (посвященная Дню святого Валентина) | | | | | 3,4 | | |
| 4. «День аиста» | | | | | 10,7 | | |
| 5. «Красная горка» | | | | | 37,6 | | |
| 6. «Семья года – 2015» | | | | | 4,7 | | |
| 7. Мастер–класс «Детство – это я и ты!» | | | | | \* | | |
| 8. «День семьи, любви и верности» (массовая регистрация браков) | | | | | \* | | |
| 9. Акция «Посади и вырасти свое дерево» | | | | | 0,7 | | |
| 10. Акция «День матери» | | | | | 0,7 | | |
| 11. Фотовыставка «Сыграли свадьбу в 2015» | | | | | 3,4 | | |
| 12. Новогодний мастер–класс | | | | | 1,3 | | |
| 13. «Золото и бриллианты Сургута» (Чествование свадебных юбиляров) | | | | | 11,4 | | |
| 14. «Шпаргалка по супружескому счастью» | | | | | 32,2 | | |
| 15. Другое | | | | | 10,1 | | |
| **Удовлетворены ли Вы качеством организации следующих мероприятий?** | | | | | | | |
|  | Удовлетворён полностью | Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён | Удовлетворён относительно | Скорее не удовлетворён | Не удовлетворён | | Затрудняюсь ответить |
| 1. Выставка художественного и декоративно–прикладного творчества «Рождественская сказка» | 73,7 | 10,5 | 5,3 | \* | \* | | 10,5 |
| 2. Мастер–класс по изготовлению валентинок | 53,3 | 20 | 13,3 | \* | \* | | 13,3 |
| 3. Акция «Оригинальное объяснение в любви» (посвященная Дню святого Валентина) | 56,3 | 25 | \* | \* | \* | | 18,8 |
| 4. «День аиста» | 76 | 16 | \* | \* | \* | | 8 |
| 5. «Красная горка» | 79,7 | 14,1 | 1,6 | \* | \* | | 4,7 |
| 6. «Семья года – 2015» | 71,4 | 7,1 | 7,1 | \* | \* | | 14,3 |
| 7. Мастер–класс «Детство – это я и ты!» | 45,5 | 18,2 | 9,1 | \* | \* | | 27,3 |
| 8. «День семьи, любви и верности» (массовая регистрация браков) | 50 | 20 | \* | 10 | \* | | 20 |
| 9. Акция «Посади и вырасти свое дерево» | 50 | \* | 10 | \* | \* | | 40 |
| 10. Акция «День матери» | 55,6 | 11,1 | 11,1 | 11,1 | \* | | 11,1 |
| 11. Фотовыставка «Сыграли свадьбу в 2015 году» | 64,3 | 14,3 | 7,1 | \* | \* | | 14,3 |
| 12. Новогодний мастер–класс | 55,6 | \* | \* | 11,1 | \* | | 33,3 |
| 13. «Золото и бриллианты Сургута» (Чествование свадебных юбиляров) | 85,7 | \* | \* | \* | \* | | 14,3 |
| 14. «Шпаргалка по супружескому счастью» | 77,4 | 18,9 | 1,9 | \* | \* | | 1,9 |
| 15. Другое | 75,0 | 12,5 | \* | \* | \* | | 12,5 |
| **Удовлетворены ли Вы имеющимися условиями и качеством организации культурных, досуговых мероприятий МБУ «Дворец торжеств»?** | | | | | | | |
|  | Удовлетворён полностью | Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён | Удовлетворён относительно | Скорее не удовлетворён | Не удовлетворён | | Затрудняюсь ответить |
| 1. Расположением здания, где проводятся мероприятия | 79,9 | 13,4 | 3,4 | \* | \* | | 3,4 |
| 2. Расположением помещений – мест проведения мероприятий | 78,5 | 12,1 | 3,4 | \* | \* | | 6 |
| 3. Санитарным состоянием помещений, где проводятся мероприятия | 83,2 | 10,7 | 2 | \* | \* | | 4 |
| 4. Доступностью информации о предстоящих мероприятиях | 67,8 | 16,8 | 8,7 | 1,3 | 0,7 | | 4,7 |
| 5. Содержанием программ мероприятий | 73,2 | 13,4 | 4,7 | 1,3 | 0,7 | | 6,7 |
| 6. Материально–техническим оснащением помещений во время проведения мероприятий | 79,2 | 7,4 | 4,7 | 1,3 | \* | | 7,4 |
| 7. Декоративно–художественным оформлением помещений во время проведения мероприятий | 78,5 | 16,8 | 1,3 | 0,7 | \* | | 2,7 |
| 8. Компетентностью сотрудников | 83,9 | 11,4 | 3,4 | \* | \* | | 1,3 |
| 9. Внимательностью и вежливостью сотрудников | 86,6 | 7,4 | 2,7 | 0,7 | 0,7 | | 2 |
| 10. Организацией мероприятий | 81,9 | 10,1 | 4 | \* | \* | | 4 |
| 11. Обеспечением возможности выразить мнение о качестве мероприятия | 83,8 | 10,8 | 2 | \* | 0,7 | | 2,7 |
| 12. Уровнем обеспечения безопасности граждан во время проведения мероприятий | 83,2 | 12,1 | \* | \* | \* | | 4,7 |
| **Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления муниципальной услуги (в части организации культурных, досуговых мероприятий), отметьте, пожалуйста, по какой причине:** | | | | | | | |
| 1. Меня всё устраивает | | | | | 88,7 | | |
| 2. Некомфортно в помещении – душно или холодно | | | | | 0,7 | | |
| 3.Неудобное месторасположение здания, помещения | | | | | \* | | |
| 4. Невозможно дозвониться, получить консультацию | | | | | 1,3 | | |
| 5. Грубость, невнимательность сотрудников | | | | | 2,0 | | |
| 6. Недостаточно информации об услуге, условиях оказания услуг | | | | | 4,7 | | |
| 7. Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопросы | | | | | 0,7 | | |
| 8. Плохая организация мероприятий | | | | | \* | | |
| 9. Неинтересное содержание программы мероприятия | | | | | 0,7 | | |
| 10. Другое | | | | | 0,7 | | |
| 11. Затрудняюсь ответить | | | | | 5,3 | | |
| **Как Вы считаете, достаточно ли предоставляется информации о предстоящих культурных, досуговых мероприятиях МБУ «Дворец торжеств» и порядке их проведения?** | | | | | | | |
| 1. Да | | | | | 64,7 | | |
| 2. Нет | | | | | 13,3 | | |
| 3. Информация отсутствует | | | | | 5,3 | | |
| 4. Затрудняюсь ответить | | | | | 16,7 | | |
| **Достаточно ли мероприятий, направленных на пропаганду брачно–семейных отношений и семейных ценностей, организует МБУ «Дворец торжеств»?** | | | | | | | |
| 1. Да, достаточно | | | | | 67,3 | | |
| 2. Да, но хотелось бы больше (укажите каких) | | | | | 7,3 | | |
| 3. Нет | | | | | 2 | | |
| 4.Я недостаточно информирован о количестве мероприятий | | | | | 17,3 | | |
| 5. Затрудняюсь ответить | | | | | 6 | | |
| **Оцените, пожалуйста, значимость организации работы, направленной на пропаганду сохранения семейных ценностей, в том числе посредством проведения культурных, досуговых мероприятий, по сравнению с другими вопросами в сфере реализации государственной семейной политики (*например: соц. поддержка семей, охрана здоровья семьи, помощь малоимущим семьям и др.)*** | | | | | | | |
| 1. Это очень важно | | | | | 68 | | |
| 2. Это важно | | | | | 26,7 | | |
| 3. Этот вопрос не очень важен | | | | | \* | | |
| 4. Этот вопрос не актуален | | | | | \* | | |
| 5. Затрудняюсь ответить | | | | | 5,3 | | |
| 1. **Таблицы линейных распределений для услуг по организации торжественных церемоний** | | | | | | | |
| **Какое количество раз Вы, или Ваши близкие посещали торжественные церемонии, проводимые МБУ «Дворец торжеств» в 2015 году?** | | | | | | | |
| 1. Один раз | | | | | 51,6 | | |
| 2. Два раза | | | | | 22,8 | | |
| 3. Три раза | | | | | 16 | | |
| 4. Четыре раза | | | | | 3,2 | | |
| 5. Пять и более раз | | | | | 6,4 | | |
| **Укажите, пожалуйста, какой вид торжественных церемоний Вы посещали?** | | | | | | | |
| 1. Свадебная торжественная церемония | | | | | 96,8 | | |
| 2. Церемония награждения (вручения официальных наград) | | | | | 3,2 | | |
| **Оцените, пожалуйста, качество услуг МБУ «Дворец торжеств» по сопровождению свадебной церемонии / церемонии награждения по 5–балльной шкале** | | | | | | | |
| Сопровождение свадебной церемонии (в случае, если Вы посещали) | | | | | | | |
| 1.Встреча регистрирующейся пары и их гостей в день регистрации заключения брака | | | | | 4,86 | | |
| 2.Сопровождение пары до комнаты жениха и невесты | | | | | 4,88 | | |
| 3.Размещение гостей в холле здания | | | | | 4,86 | | |
| 4.Сопровождение жениха до кабинета регистратора | | | | | 4,87 | | |
| 5.Сопровождение пары до зала регистрации | | | | | 5,13 | | |
| 6.Разъяснения о порядке проведения государственной регистрации брака | | | | | 4,88 | | |
| 7.Обеспечение технического и музыкального сопровождения церемонии бракосочетания | | | | | 4,90 | | |
| 8.Сопровождение молодожёнов и гостей торжества в банкетный зал | | | | | 4,88 | | | |
| Сопровождение церемонии награждения (в случае, если Вы посещали) | | | | | | | |
| 1.Встреча гостей | | | | | 4,80 | | |
| 2. Сопровождение гостей в торжественный зал | | | | | 4,83 | | |
| 3.Обеспечение технического и музыкального сопровождения церемонии | | | | | 4,79 | | |
| **Удовлетворены ли Вы имеющимися условиями в сфере организации торжественных церемоний (отметьте один вариант ответа в каждой строке таблицы)** | | | | | | | |
|  | Удовлетворён полностью | Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён | Удовлетворён относительно | Скорее не удовлетворён | Не удовлетворён | | Затрудняюсь ответить |
| 1. Расположением здания, где проводятся мероприятия | 91,5 | 5,2 | 0,8 | 0,8 | 0,4 | | 1,2 |
| 2. Удобством помещения, где предоставляется услуга | 92,7 | 4,4 | 0,8 | 0,4 | \* | | 1,6 |
| 3. Компетентностью сотрудников | 89,1 | 5,2 | 1,2 | 1,2 | \* | | 3,2 |
| 4. Внимательностью и вежливостью сотрудников | 88,7 | 6,5 | 1,6 | 0,8 | 0,4 | | 2 |
| 5. Доступностью информации о порядке предоставления услуги | 85,5 | 8,9 | 1,2 | 0,4 | 0,4 | | 3,6 |
| 6. Объёмом предоставляемой информации | 85,5 | 7,7 | 0,8 | 1,2 | 0,4 | | 4,4 |
| 7. Качеством консультаций со стороны специалистов МБУ «Дворец торжеств» *(в том числе по телефону)* | 87,1 | 4,8 | 1,2 | 0,4 | 1,5 | | 5,2 |
| **Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления муниципальной услуги, отметьте, пожалуйста, по какой причине:** | | | | | | | |
| 1. Меня всё устраивает | | | | | 92,3 | | |
| 2. Некомфортно в помещении – душно или холодно | | | | | 1,6 | | |
| 3. Неудобное месторасположение здания, помещения | | | | | 0 | | |
| 4. Невозможно дозвониться, получить консультацию | | | | | 1,2 | | |
| 5. Грубость, невнимательность сотрудников | | | | | 1,2 | | |
| 6. Недостаточно информации об услуге, условиях оказания услуг | | | | | 1,6 | | |
| 7. Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопросы | | | | | 0,4 | | |
| 8. Плохая организация работы, в части сопровождения торжественных церемоний | | | | | 0,4 | | |
| 9.Другое | | | | | 2 | | |
| 10. Затрудняюсь ответить | | | | | 2,4 | | |
| 1. **Общая информация о респондентах** | | | | | | | |
| **Как давно Вы проживаете в Сургуте?** | | | | | | | |
| 1. Менее 3 лет | | | | | 12,5 | | |
| 2. 3 – 5 лет | | | | | 7,5 | | |
| 3. 6 – 10 лет | | | | | 9 | | |
| 4. 11 – 20 лет | | | | | 18,3 | | |
| 5. Свыше 20 лет | | | | | 52,8 | | |
| **Вы родились в Сургуте?** | | | | | | | |
| 1. Да | | | | | 37,9 | | |
| 2. Нет | | | | | 62,1 | | |
| **Удовлетворены ли Вы Качеством муниципальных услуг, предоставляемых МБУ «Дворец торжеств»?** | | | | | | | |
| 1.Удовлетворён полностью | | | | | 83,3 | | |
| 2.Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён | | | | | 9,6 | | |
| 3.Удовлетворён относительно | | | | | 3,3 | | |
| 4.Скорее не удовлетворён | | | | | \* | | |
| 5.Не удовлетворён | | | | | 0,3 | | |
| 6.Затрудняюсь ответить | | | | | 3,5 | | |
| **Назовите, пожалуйста, самые оптимальные на Ваш взгляд способы информирования о порядке сопровождения торжественных церемоний?** | | | | | | | |
| 1. Телефонный разговор со специалистом | | | | | 33,5 | | |
| 2. Информационные стенды | | | | | 18,4 | | |
| 3. Сайт МБУ «Дворец торжеств» | | | | | 46,1 | | |
| 4. Теле– и радио информирование, печатные СМИ | | | | | 19,6 | | |
| 5. Нормативно–правовые базы данных | | | | | 4 | | |
| 6. Раздаточные информационные материалы | | | | | 7,1 | | |
| 7. Интернет | | | | | 30,5 | | |
| 8. Другое | | | | | 1,6 | | |
| 9. Затрудняюсь ответить | | | | | 6,3 | | |
| **Ваш пол** | | | | | | | |
| Мужской | | | | | 43 | | |
| Женский | | | | | 57 | | |
| **Ваш возраст** | | | | | | | |
| 1.От 18 до 24 лет | | | | | 21,3 | | |
| 2.От 25 до 34 лет | | | | | 46,5 | | |
| 3.От 35 до 44 лет | | | | | 19 | | |
| 4.От 45 до 54 лет | | | | | 8,8 | | |
| 5.Старше 55 лет | | | | | 4,5 | | |
| **Семейное положение** | | | | | | | |
| Женат/замужем | | | | | 59,3 | | |
| Холост/не замужем | | | | | 33,4 | | |
| Разведен/разведена | | | | | 6 | | |
| Вдовец/вдова | | | | | 1,3 | | |
| **Образование** | | | | | | | |
| 1. Неполное общее среднее | | | | | 2,3 | | |
| 2. Полное общее среднее | | | | | 5 | | |
| 3. Среднее специальное | | | | | 19,8 | | |
| 4. Незаконченное высшее | | | | | 12,8 | | |
| 5. Высшее | | | | | 60,3 | | |
| **Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** | | | | | | | |
| 1. Нефтегазодобыча, переработка, геология | | | | | 22,5 | | | |
| 2. Строительство | | | | | 6,5 | | | |
| 3. Энергетика | | | | | 6 | | | |
| 4. Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | | | | | 6,5 | | | |
| 5. Почтовая, телефонная связь | | | | | 0,3 | | | |
| 6. Жилищно–коммунальное хозяйство | | | | | 2,3 | | | |
| 7. Легкая промышленность | | | | | 1 | | | |
| 8. Работник системы образования | | | | | 4,5 | | | |
| 9. Работник системы здравоохранения | | | | | 5 | | | |
| 10. Работник культуры, соц.обслуживание | | | | | 3 | | | |
| 11. СМИ | | | | | 1,8 | | | |
| 12. Торговля, общепит, бытовое обслуживание | | | | | 9,8 | | | |
| 13. Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | | | | | 1,8 | | | |
| 14. Муниципальный, государственный служащий | | | | | 4 | | | |
| 15. Работник банка, страховой компании | | | | | 2 | | | |
| 16. Предприниматель | | | | | 4,5 | | | |
| 17. Студент, учащийся | | | | | 5,8 | | | |
| 18. Временно без работы | | | | | 2,5 | | | |
| 19. Пенсионер | | | | | 4 | | | |
| 20. Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | | | | | 4 | | | |
| 21. Другое | | | | | 2,5 | | | |
| **Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?** | | | | | | | | |
| 1. Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | | | | | 23,3 | | | |
| 2. Живем хорошо, без особых материальных проблем | | | | | 44,6 | | | |
| 3. Живем средне | | | | | 25,3 | | | |
| 4. Трудное материальное положение, приходится на всем экономить | | | | | 2,5 | | | |
| 5. Живем очень бедно, еле сводим концы с концами | | | | | \* | | | |
| 6. Затрудняюсь ответить | | | | | 4,3 | | | |

Приложение 2

**Ответы на «открытые», «полузакрытые» вопросы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ анкеты** | **Ответ** | **Количество повторений** |
| 1. **Организация культурных и досуговых мероприятий.** | | |
| 1. **«Назовите культурные, досуговые мероприятия, организуемые МБУ «Дворец торжеств», которые Вы посетили в 2015 году»?** | | |
| 35,36,37,38,39,40,41,42,43, 78 | Цикл информационно-познавательных встреч | 10 |
| 145 | Накануне свадьбы | 1 |
| **8. «Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?»** | | |
| 4 | Затрудняюсь ответить, так как здесь впервые | 1 |
| 5 | Нет | 1 |
| 6 | Подробно о свадебном мероприятии и цене, но в общем все понравилось | 1 |
| 13 | Хотелось бы получать информацию на электронный ящик | 1 |
| 14,35,36 | Рекламные проспекты, больше рекламы, афиши | 3 |
| 47 | Где эту информацию показывают? | 1 |
| **9. «Назовите, пожалуйста, самые оптимальные, на Ваш взгляд, способы информирования о порядке проведения культурных, досуговых мероприятий МБУ «Дворец торжеств»** | | |
| 8 | Рассылка в организации | 1 |
| 13 | Электронная почта, смс-информирование | 1 |
| 59 | Соц. сети, бегущая строка на здании | 1 |
| 58 | Личная встреча | 1 |
| **10. «Достаточно ли мероприятий, направленных на пропаганду брачно-семейных отношений и семейных ценностей организует МБУ «Дворец торжеств»? («да, но хотелось бы больше, укажите каких)»** | | |
| 59 | Помощь молодым, как налаживать отношения в браке, решать вопросы | 1 |
| 140 | Бесплатных. Активно навязывают платные услуги | 1 |
| 12 | Необходима площадка, где могут гулять дети, с беседками | 1 |
| **12. «Ваши пожелания, рекомендации по улучшению качества организации и предоставления услуг по проведению культурных, досуговых мероприятий МБУ «Дворец торжеств»** | | |
| 6 | Затрудняюсь ответить | 1 |
| 7 | Желаю удачи и хорошего настроения работникам | 1 |
| 13,39 | Все отлично, все замечательно | 2 |
| 14,16 | Все хорошо, спасибо за работу | 2 |
| 36 | Больше информации | 1 |
| 58 | Проектор лучше | 1 |
| 85 | Больше улыбок у сотрудников | 1 |
| 140 | Больше внимания, вежливости, понимания. Более полную информацию о бесплатных услугах, так как и о платных | 1 |
| 1. **Организация торжественных церемоний.** | | |
| **7. «Если вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления муниципальной услуги, отметьте, пожалуйста, по какой причине»** | | |
| 11 | Настроение встречающих | 1 |
| 36 | Отсутствие кулера с водой | 1 |
| 196 | Все круто | 1 |
| 216 | Мало времени на фотосессию | 1 |
| 249 | Спасибо!!!! Очень все Супер! | 1 |
| **8. «Ваши предложения, рекомендации по улучшению качества организации и предоставления услуги в части сопровождения торжественных церемоний»** | | |
| 4 | Мне понравился профессионализм и квалифицированность сотрудников ЗАГСа | 1 |
| 11 | Улыбка и приветливость | 1 |
| 20 | Шампанское молодоженам | 1 |
| 21,22 | Шампанское проносить в зал и употреблять, и после церемонии бесплатные посещения залов | 2 |
| 9,23,18,38,40,52,53,54,55,56,58,60,70,132,136,146,147,163,164,196,201,207,217,219,226,228,244,247,248,250 | Все отлично; все нормально; благодарим вас; все отлично; все устраивает; все замечательно; все хорошо; удачи Вам; побольше улыбок и свадеб; продолжать в том же духе; все супер, молодцы, самого наилучшего; всем счастья; спасибо вам, что дарите счастье людям; все четко; так держать | 31 |
| 33 | Фотосессию бесплатно | 1 |
| 39 | Организация выездных свадебных церемоний совместно с МБУ «Дворец торжеств» | 1 |
| 72,150 | Нет | 2 |
| 73 | Заменить музыку из колонок на живой звук | 1 |
| 76 | В холле нужно больше места, удобств | 1 |
| 123 | Больше регистраций | 1 |
| 135 | Увеличить количество парковочных мест | 1 |
| 159 | Света побольше | 1 |
| 199 | На усмотрение руководства | 1 |
| 205 | Разрешите фотографироваться у рояля | 1 |
| 216 | Время увеличить | 1 |
| 249 | Любви и счастья всем!!! Сотрудникам процветания и всех благ | 1 |
| **14. Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** | | |
| 11 | Финансист | 1 |
| 29 | Администратор | 1 |
| 21 | Десантник-пожарный | 1 |
| 55 | Администрация города Сургута | 1 |
| 208 | УФСИН России | 1 |
| 229 | Таможенная деятельность | 1 |
| 245 | Мастер маникюра | 1 |
| 161 | Индустрия красоты | 1 |

1. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) рассчитывается по итогам проведения социологических опросов на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы)?» с вариантами ответов «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)», «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)», «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)», «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)», «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)», «Затрудняюсь ответить» по следующей формуле: РОСО =) / ×100, где:

   РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов (число десятичных знаков – 2);

   УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

   СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

   УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

   СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

   НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

   Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются. [↑](#footnote-ref-1)