Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

Администрация города Сургута

Муниципальное казённое 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»;

МАРТЫНЮК М.И. – эксперт информационно-аналитического отдела

МКУ «Наш город».

**Сургут, 2014 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………...…………..…..…………….. | 11 |
| 2.4. Оценка потребителями качества организации торжественных церемоний……...………………………………………………………………… | 13 |
| 3.Общие выводы…………………………...……………………………………. | 17 |
| Приложение 1.…...……………...……………………………………………….. | 18 |
| Приложение 2.…...……………...……………………………………………….. | 25 |

**1. Методологический раздел**

Социологическое исследование, посвящённое оценке уровня удовлетворенности населения качеством оказываемой муниципальной услуги, предоставляемой МБУ «Дворец торжеств» (далее – учреждение), проведено в июле-августе 2014 года специалистами информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город» во взаимодействии с организационно-методическим отделом МБУ «Дворец торжеств». Данное исследование было проведено во исполнение распоряжения Администрации города № 4274 от 06.12.2013 (с последующими изменениями), в соответствии с Порядком проведения социологических опросов потребителей (населения) муниципальных услуг (работ), утверждённым постановлением Администрации от 23.08.2012 № 6627 (с изменениями № 4273 от 26.06.2014).

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

**Задачи исследования:**

- выявить уровень удовлетворенности качеством оказываемой 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.

**Основная 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 403 респондента (153 человека – 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.

**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%.

Табл. 1.Рабочий план социологического исследования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Название этапа** | **Срок реализации** |
| **1.Подготовительный этап** | | |
| 1.1 | изучение материалов по указанной теме, расчет выборки исследования | май |
| 1.2 | создание и согласование диагностического инструментария | июнь |
| **2. Организационный этап** | | |
| 2.1 | Проведение опроса потребителей муниципальной услуги | июль - август |
| **3. Завершающий этап** | | |
| 3.1 | подготовка аналитического отчета | август |
| 3.2 | оформление аналитического отчета | август |
| 3.3 | тиражирование и предоставление аналитического отчета в адрес МБУ «Дворец торжеств» | август |

**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 153 человека. Соотношение мужчин (46%) и женщин (54%) в целом, с небольшой погрешностью, соответствует гендерному распределению генеральной совокупности г.Сургута, при этом в выборку исследования попали представители различных возрастных категорий, со значительным преобладанием удельного веса респондентов в возрасте от 18 до 24 лет (33,3%) и от 25 до 34 лет (43,1%). Рис.1.

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

В основном, среди опрошенных оказались респонденты с высшим (58,8%), средним специальным(23,5%) и средним (13,7%) образованием. Большинство из них проживают в городе 11-20 (17%) и более 20 лет (53,1%). Причём, практически в равной мере среди опрошенных граждане, рождённые в городе Сургуте (58%), и приезжие и обосновавшиеся здесь граждане из других городов и регионов России, а также зарубежья (42%). (см. приложение 1).

Основными сферами занятости респондентов являются: нефтегазодобыча, переработка и геология (32,7%), бюджетная сфера (образование, здравоохранение, культура, муниципальная и государственная службы) - так ответили в совокупности 7,9% респондентов, 8,5% потребителей услуги указали, что являются студентами образовательных учреждений, 6,5% респондентов работают в сфере торговли и бытового обслуживания. Табл.2.

Табл.2. Сфера занятости респондентов, в %

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процент |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 32,7 |
| Строительство | 5,2 |
| Энергетика | 2 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 3,9 |
| Почтовая, телефонная связь | 0,7 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 1,3 |
| Легкая промышленность | 0,7 |
| Работник системы образования | 2 |
| Работник системы здравоохранения | 2,6 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 1,3 |
| СМИ | 2 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 6,5 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 5,2 |
| Муниципальный, государственный служащий | 2 |
| Работник банка, страховой компании | 2,6 |
| Предприниматель | 2,6 |
| Студент (учащийся) | 8,5 |
| Временно без работы | 2,6 |
| Пенсионер | 5,2 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 2 |
| Другое | 8,5 |

Большая часть опрошенных граждан, как отмечают сами респонденты, имеют хороший материальный достаток - 58% (в совокупности ответивших «Живем хорошо, без особых материальных проблем», «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо»), 29% опрошенных считают, что живут средне. Рис.2.

*Рис.2. 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 нами были обозначены мероприятия, которые посетили большинство опрошенных респондентов. Рис.3.

*Рис.3. Назовите культурные, досуговые мероприятия, организуемые МБУ «Дворец торжеств», которые Вы посетили в 2014 году?*

Так, основная часть опрошенных посещали мероприятия: «Массовая регистрация брака» - 33,3%, «День семьи, любви и верности» - 27,2%, акцию «Оригинальное объяснение в любви» - 17,7%.

Показательно, что вне зависимости от того, на каких мероприятиях присутствовали респонденты, по каждому из них процент удовлетворённости качеством организации варьируется от 87,5 до 100% (в совокупности ответов «Скорее удовлетворен», «Удовлетворен полностью»), что подтверждает выдвинутую нами гипотезу о высокой оценке качества услуги со стороны потребителей. Наивысшую степень оценки («удовлетворен полностью») получили следующее мероприятия: «Массовая регистрация брака» (96,4%); «День семьи, любви и верности» (94,7%); «Ярмарка свадебных и праздничных товаров и услуг» (93,8%). Табл.3.

Таблица 3. Удовлетворённость качеством организации мероприятий, в%

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворен полностью** | **Скорее**  **удовлетворен** | **Скорее не удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь**  **ответить** |
| Информационно-познавательные встречи для молодоженов «Накануне свадьбы» | 66,6 | 28,6 | - | - | 4,8 |
| «Золото и бриллианты Сургута» | 90,4 | 4,8 | - | - | 4,8 |
| Акция «Оригинальное объяснение в любви» | 91,2 | 5,9 | - | - | 2,9 |
| Выставка рисунков «Мой папа» | 62,5 | 25 | - | - | 12,5 |
| Ярмарка свадебных и праздничных товаров и услуг | 93,8 | 3,1 | - | - | 3,1 |
| «День семьи, любви и верности» | 94,7 | 5,3 | - | - | - |
| Массовая регистрация брака | 96,4 | 1,8 | - | 1,8 | - |
| Тематический мастер-класс | 57,1 | 28,6 | - | - | 14,3 |
| Благотворительный концерт для ветеранов ВОВ | 81,8 | 9,1 | - | - | 9,1 |

Косвенным подтверждением гипотезы также может являться распределение ответов на вопрос: «Что Вас не удовлетворило в процедуре организации мероприятий МБУ «Дворец торжеств»? Где лишь незначительная часть респондентов указала на несоответствующее, по их представлениям, качество организации мероприятия и дискомфорт в помещении (1,4% и 1,4% соответственно). При этом 95,8% опрошенных горожан отметили, что их все устраивает. Затруднились ответить на вопрос 1,4% респондентов. Табл.4.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процент |
| Меня всё устраивает | 95,8 |
| Некомфортно в помещении – душно или холодно | 1,4 |
| Неудобное месторасположение здания, помещения | - |
| Невозможно дозвониться, получить консультацию | - |
| Грубость, невнимательность сотрудников | - |
| Недостаточно информации об услуге, условиями оказания услуг | - |
| Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопросы | - |
| Плохая организация мероприятий | 1,4 |
| Неинтересное содержание программы мероприятия | - |
| Другое | - |
| Затрудняюсь ответить | 1,4 |

Отдельные критерии качества, предложенные к оценке, также не вызвали нареканий со стороны участников и гостей мероприятий. По показателю, характеризующему удовлетворённость качеством услуги (в части организации культурных, досуговых мероприятий) в целом, получен результат 98,6%. Табл.5.

Таблица 5. Оценка отдельных показателей качества услуги в%

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворен полностью** | **Скорее**  **удовлетворен** | **Скорее**  **не удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь ответить** |
| Качеством услуги в части организации культурных, досуговых мероприятий в целом | 87,1 | 11,5 | 0,7 | - | 0,7 |
| Расположением здания, где проводятся мероприятия | 82 | 18 | - | - | - |
| Расположением помещений – мест проведения мероприятий | 79,4 | 20,6 | - | - | - |
| Санитарным состоянием помещений, где проводятся мероприятия | 82,4 | 17,6 | - | - | - |
| Доступностью информации о предстоящих мероприятиях | 73,5 | 24,3 | 0,7 | - | 1,5 |
| Содержанием программ мероприятий | 79,1 | 20,9 | - | - | - |
| Материально-техническим оснащением помещений во время проведения мероприятий | 77,9 | 21,4 | 0,7 | - | - |
| Декоративно-художественным оформлением помещений во время проведения мероприятий | 74,6 | 25,4 | - | - | - |
| Компетентностью сотрудников | 89,7 | 10,3 | - | - | - |
| Внимательностью и вежливостью сотрудников | 92,8 | 6,5 | 0,7 | - | - |
| Организацией мероприятий | 87,1 | 12,2 | - | 0,7 | - |
| Обеспечением возможности выразить мнение о качестве мероприятия | 76,4 | 22,2 | - | 0,7 | 0,7 |
| Уровнем обеспечения безопасности граждан во время проведения мероприятий | 75,1 | 23,3 | 0,8 | - | 0,8 |

Далее, мы попросили респондентов оценить значимость организации работы, направленной на пропаганду сохранения семейных ценностей в целом, в том числе посредством проведения культурных, досуговых мероприятий, по сравнению с другими вопросами в сфере реализации государственной семейной политики. Полученные данные показали, что практически 100% горожан считают данный вид деятельности актуальным и целесообразным. Рис.4.

*Рис.4. «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)?».*

Причём, таких мероприятий, как показали результаты ответов на следующий вопрос, в городе организуется достаточно, на что указывают 78,1% респондентов, 9,3% ответивших считают, что недостаточно или достаточно, но хотелось бы больше, ещё часть – 5,3% сургутян считают себя не в полной мере информированными о проводимых МБУ «Дворец торжеств» мероприятиях. Рис.5.

*Рис.5. Достаточно ли мероприятий, направленных на пропаганду брачно-семейных отношений и семейных ценностей, организует МБУ «Дворец торжеств»?*

Тогда мы решили определить, какой из способов информирования о мероприятиях и порядке их проведения является для респондентов наиболее удобным. По результатам опроса оптимальными способами получения информации являются: сайт учреждения 52%, трансляция через средства массовой информации (теле - радио информирование, печатные СМИ) - 48,7%, и интернет 42,8%. Рис.6.

*Рис.6. Назовите, пожалуйста, самые оптимальные, на Ваш взгляд, способы получения информации о порядке предоставления культурных, досуговых мероприятий проводимых МБУ «Дворец торжеств»*

Резюмируя, можно заключить, 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 и услугу в целом, и отдельные критерии работы по подготовке к проведению мероприятий. Более того, респонденты высоко оценивают социальную значимость выполнения данной услуги, считая её одной из наиболее важных работ в сфере реализации государственной семейной политики.

Среди отдельных пожеланий респондентов, помимо пожеланий успехов и дальнейшего развития, можно отметить следующие: «Разнообразить музыку (очень все нравится, только все плачут)», «Менять экспозиции фотовыставок», «Привлекайте творческие коллективы города», «Поставить кулер в холл», «Новых идей мероприятий, мастер-классов», 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 (43%) и женщин (57%) в выборке приблизительно соответствует гендерному распределению генеральной совокупности. Среди опрошенных преобладает количество респондентов в возрасте от 18 до 24 лет (32,4%) и - от 25 до 34 лет (39,2%), что характерно, учитывая специфику предоставляемой услуги. Рис.7.

*Рис.7. Половозрастные характеристики респондентов, кол-во*

В основном, среди опрошенных оказались респонденты с высшим (55,6%), средним специальным (24,8%) и незаконченным высшим (11,6%) образованием. Большинство из них проживают в городе 11-20 (12,9%) и более 20 лет (65,9%). Причём, практически в равной мере среди опрошенных граждане, рождённые в городе Сургуте (47%), и приезжие и обосновавшиеся здесь граждане из других городов и регионов России, а также зарубежья (53%). (см. приложение 1).

Основными сферами занятости респондентов являются: нефтегазодобыча, переработка и геология (31,6%), бюджетная сфера (образование, здравоохранение, культура, муниципальная и государственная службы) - так ответили в совокупности 14,4% респондентов, 12,4% потребителей услуги, указали, что являются работниками сферы торговли и бытового обслуживания населения. Табл.2.

Табл.6. Сфера занятости респондентов, в %

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процент |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 31,6 |
| Строительство | 5,6 |
| Энергетика | 3,2 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 4,8 |
| Почтовая, телефонная связь | 1,2 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 2 |
| Легкая промышленность | 0,8 |
| Работник системы образования | 3,6 |
| Работник системы здравоохранения | 4,4 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 1,6 |
| СМИ | 0 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживание | 12,4 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 0,4 |
| Муниципальный, государственный служащий | 4,8 |
| Работник банка, страховой компании | 2,8 |
| Предприниматель | 4 |
| Студент, учащийся | 4,8 |
| Временно без работы | 1,6 |
| Пенсионер | 2,4 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 2,4 |
| Другое | 5,6 |

Большая часть опрошенных граждан, как отмечают сами респонденты, имеют хороший материальный достаток 64,2% (в совокупности ответивших «Живем хорошо, без особых материальных проблем», «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо»), 19,2% ответивших затруднились ответить на вопрос, ещё 16,8% - считают, что живут средне. Рис.8.

*Рис.8. 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. 9.

*Рис.9. Укажите, пожалуйста, какой вид торжественных церемоний Вы посещали?*

При определении частоты посещения респондентами торжественных церемоний были получены следующие результаты: чуть меньше половины горожан, принявших участие в опросе, посетили торжественную церемонию, организуемую учреждением впервые (48,3%), в то время как остальным уже доводилось на них присутствовать (19,2% респондентов – «два раза», «пять и более раз» -13,8%, 11,7% -«три раза», 7,1% - «четыре раза») Рис.10.

*Рис.10. Какое количество раз Вы или Ваши близкие посещали торжественные церемонии, проводимые МБУ «Дворец торжеств» в 2014 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), составил 4, 88 балла по услуге в части организации торжественных церемоний в целом (см. приложение 1).

Далее, с целью выявления мнения потребителей услуги о профессионализме и корректности работников МБУ «Дворец торжеств», об условиях предоставления услуги, респондентам было предложено отметить уровень удовлетворённости по предложенным показателям. Практически по каждому из предложенных к оценке критериев показатель удовлетворённости достигает 80 - 90%. Табл.7.

Таблица 7. Оценка отдельных показателей качества услуги в%

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворен полностью** | **Скорее удовлетворен** | **Скорее не удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь ответить** |
| Качеством услуги, в части сопровождения торжественных церемоний | 81,2 | 13,6 | - | 0,9 | 4,4 |
| Расположением здания, где проводятся мероприятия | 82 | 11,2 | 1,6 | 0,8 | 4,4 |
| Удобством помещения, где предоставляется услуга | 82 | 12 | 0,8 | 1,6 | 3,6 |
| Компетентностью сотрудников | 84,8 | 8 | 0,8 | 0,8 | 5,6 |
| Внимательностью и вежливостью сотрудников | 86 | 7,6 | 0,8 | 1,2 | 4,4 |
| Доступностью информации о предоставлении услуги | 83,6 | 8,4 | 0,8 | 2 | 5,2 |
| Объёмом предоставляемой информации | 82,4 | 11,2 | 0,8 | - | 5,6 |
| Качеством консультаций со стороны специалистов МБУ «Дворец торжеств» (в том числе по телефону) | 80 | 6,8 | 1,2 | 1,2 | 10,8 |

Среди недостатков при получении услуги респондентами были отмечены: температурный режим «Некомфортно в помещении – душно или холодно» - 3%, отсутствие внимания со стороны сотрудников – 1,7%, а также другой вариант ответа – 2,6%, где респонденты указали на неудобство расположения подъезда к зданию дворца торжеств. Большая же часть опрошенных – 90,6% не имеет претензий к условиям организации и предоставления муниципальной услуги. Табл. 8.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Процент |
| Меня всё устраивает | 90,6 |
| Некомфортно в помещении – душно или холодно | 3 |
| Неудобное месторасположение здания, помещения | 0,9 |
| Невозможно дозвониться, получить консультацию | 0,4 |
| Грубость, невнимательность сотрудников | 1,7 |
| Недостаточно информации об услуге, условиями оказания услуг | - |
| Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопросы | 0,4 |
| Плохая организация мероприятий | - |
| Другое | 2,6 |
| Затрудняюсь ответить | 1,7 |

В заключении опрошенным горожанам было предложено назвать самые оптимальные способы предоставления информации о порядке организации торжественных церемоний, проводимых МБУ «Дворец торжеств». Так, по мнению респондентов, наиболее предпочтительными каналами получения информации являются «Сайт МБУ «Дворец торжеств» (58%), «Телефонный разговор со специалистом» (54,6%) и интернет информирование (46,3%). Рис.11.

*Рис.11. Назовите, пожалуйста, самые оптимальные на Ваш взгляд способы информирования о порядке сопровождения торжественных церемоний?*

На открытый вопрос анкеты, в виде предложений по улучшению качества организации и предоставления услуги в части сопровождения торжественных церемоний, респонденты указали следующее: организовать работу гардероба летом, стелить красную ковровую дорожку для всех молодожёнов, обеспечить работу буфета. Наиболее часто, помимо положительных отзывов, встречались предложения по реорганизации и изменению элементов интерьера: «Убрать желтые стулья», «Улучшить интерьер комнаты невест, декор, цветы, мебель», «В 3 зале очень затруднительно осуществлять фотосъемку, недостаточно света и темный свет самих стен», и другие (см. приложение 2).

Расчётная оценка удовлетворённости качества муниципальной услуги «Организация торжественных церемоний и культурных, досуговых мероприятий» по итогам опроса составила - 90,50[[1]](#footnote-1).

**3.Общие выводы**

По результатам проведённого социологического опроса подтвердилась гипотеза, поставленная нами в начале социологического исследования. Опрос потребителей услуги, оказываемой МБУ «Дворец торжеств», показал, что они в значительной степени удовлетворены её качеством. Так, расчётная оценка удовлетворённости качеством муниципальной услуги достигает 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 - местах средства массовой информации и личная консультация со специалистом МБУ «Дворец торжеств».

Считаем целесообразным, несмотря на положительные оценки качества и удовлетворённости услугой со стороны большинства респондентов, учитывать мнение отдельных потребителей услуги в части рассмотрения указанных ими предложений и рекомендаций.

,

Приложение 1

**Таблицы линейных распределений**

**Таблицы линейных распределений для услуги по организации культурных, досуговых мероприятий**

|  | **Процент** |
| --- | --- |
| **Как давно Вы проживаете в Сургуте?** | |
| менее 3 лет | 10,2 |
| 3 - 5 лет | 11,6 |
| 6 - 10 лет | 8,2 |
| 11 - 20 лет | 17 |
| Свыше 20 лет | 53,1 |
| **Вы родись в Сургуте?** | |
| Да | 42 |
| Нет | 58 |
| **Назовите культурные, досуговые мероприятия, организуемые МБУ «Дворец торжеств», которые Вы посетили в 2014 году?** | |
| Информационно-познавательные встречи для молодоженов «Накануне свадьбы» | 4,1 |
| «Золото и бриллианты Сургута» | 12,2 |
| Акция «Оригинальное объяснение в любви» | 17,7 |
| Выставка рисунков «Мой папа» | 0,7 |
| Ярмарка свадебных и праздничных товаров и услуг | 15 |
| «День семьи, любви и верности» | 27,2 |
| Массовая регистрация брака | 33,3 |
| Тематический мастер-класс | 1,4 |
| Благотворительный концерт для ветеранов ВОВ | 0,7 |
| Другое | 3,4 |
| **Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления муниципальной услуги (в части организации культурных, досуговых мероприятий), отметьте, пожалуйста, по какой причине:** | |
| Меня всё устраивает | 95,8 |
| Некомфортно в помещении – душно или холодно | 1,4 |
| Неудобное месторасположение здания, помещения | - |
| Невозможно дозвониться, получить консультацию | - |
| Грубость, невнимательность сотрудников | - |
| Недостаточно информации об услуге, условиями оказания услуг | - |
| Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопросы | - |
| Плохая организация мероприятий | 1,4 |
| Неинтересное содержание программы мероприятия | - |
| Другое | - |
| Затрудняюсь ответить | 1,4 |
| **Как Вы считаете, достаточно ли предоставляется информации о предстоящих культурных, досуговых мероприятиях МБУ «Дворец торжеств» и порядке их проведения?** | |
| Да | 77,8 |
| Нет | 3,9 |
| Информация отсутствует | 2 |
| Затрудняюсь ответить | 16,3 |
| **Назовите, пожалуйста, самые оптимальные, На Ваш взгляд, способы информирования о порядке проведения культурных, досуговых мероприятий МБУ «Дворец торжеств»:** | |
| Телефонный разговор со специалистом | 32,2 |
| Информационные стенды | 34,9 |
| Сайт МБУ «Дворец торжеств» | 52 |
| Теле- радио информирование, печатные СМИ | 48,7 |
| Нормативно - правовые базы данных | 7,2 |
| Раздаточные информационные материалы | 11,8 |
| Интернет | 42,8 |
| Другое | 1,3 |
| Затрудняюсь ответить | - |
| **Достаточно ли мероприятий, направленных на пропаганду брачно-семейных отношений и семейных ценностей, организуемых МБУ «Дворец торжеств»?** | |
| Да, достаточно | 78,1 |
| Да, но хотелось бы больше | 5,3 |
| Нет | 4 |
| Я не достаточно информирован о количестве мероприятий | 5,3 |
| Затрудняюсь ответить | 7,3 |
| **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?** | |
| Это очень важно | 77,1 |
| Это важно | 21,6 |
| Этот вопрос не очень важен | - |
| Этот вопрос не актуален | - |
| Затрудняюсь ответить | 1,3 |
| **Пол респондентов** | |
| Мужской | 46 |
| Женский | 54 |
| **Возраст респондентов** | |
| от 18 до 24 лет | 33,3 |
| от 25 до 34 лет | 43,1 |
| от 35 до 44 лет | 10,5 |
| от 45 до 54 лет | 6,5 |
| 55 и старше | 6,5 |
| **Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** | |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 32,7 |
| Строительство | 5,2 |
| Энергетика | 2 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 3,9 |
| Почтовая, телефонная связь | 0,7 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 1,3 |
| Легкая промышленность | 0,7 |
| Работник системы образования | 2 |
| Работник системы здравоохранения | 2,6 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 1,3 |
| СМИ | 2 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживания | 6,5 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 5,2 |
| Муниципальный, государственный служащий | 2 |
| Работник банка, страховой компании | 2,6 |
| Предприниматель | 2,6 |
| Студент, учащийся | 8,5 |
| Временно без работы | 2,6 |
| Пенсионер | 5,2 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 2 |
| Другое | 8,5 |
| **Образование респондентов** | |
| Неполное общее среднее | 2,6 |
| Полное общее среднее | 13,7 |
| Среднее специальное | 23,5 |
| Высшее | 58,8 |
| Незаконченное высшее | 0,7 |
| Ученая степень | 0,7 |
| **Материальное положение респондентов** | |
| Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | 15 |
| Живем хорошо, без особых материальных проблем | 43,1 |
| Живем средне | 28,8 |
| Материально живем трудно, приходится на всем экономить | 0,7 |
| Живем очень бедно, еле сводим концы с концами | 1,3 |
| Затрудняюсь ответить | 11,1 |

**Удовлетворены ли Вы имеющимися условиями и качеством организации культурных, досуговых мероприятий МБУ «Дворец торжеств»?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворен полностью** | **Скорее удовлетворен** | **Скорее не удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь ответить** |
| Качеством услуги в части организации культурных, досуговых мероприятий в целом | 87,1 | 11,5 | 0,7 | - | 0,7 |
| Расположением здания, где проводятся мероприятия | 82 | 18 | - | - | - |
| Расположением помещений – мест проведения мероприятий | 79,4 | 20,6 | - | - | - |
| Санитарным состоянием помещений, где проводятся мероприятия | 82,4 | 17,6 | - | - | - |
| Доступностью информации о предстоящих мероприятиях | 73,5 | 24,3 | 0,7 | - | 1,5 |
| Содержанием программ мероприятий | 79,1 | 20,9 | - | - | - |
| Материально-техническим оснащением помещений во время проведения мероприятий | 77,9 | 21,3 | 0,7 | - | - |
| Декоративно-художественным оформлением помещений во время проведения мероприятий | 74,6 | 25,4 | - | - | - |
| Компетентностью сотрудников | 89,7 | 10,3 | - | - | - |
| Внимательностью и вежливостью сотрудников | 92,8 | 6,5 | 0,7 | - | - |
| Организацией мероприятий | 87,1 | 12,2 | - | 0,7 | - |
| Обеспечением возможности выразить мнение о качестве мероприятия | 76,3 | 22,2 | - | 0,7 | 0,7 |
| Уровнем обеспечения безопасности граждан во время проведения мероприятий | 75,2 | 23,3 | 0,8 | - | 0,8 |

**Удовлетворены ли Вы качеством организации следующих мероприятий?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворен полностью** | **Скорее удовлетворен** | **Скорее не удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь ответить** |
| Информационно-познавательные встречи для молодоженов «Накануне свадьбы» | 66,7 | 28,6 | - | - | 4,8 |
| «Золото и бриллианты Сургута» | 90,5 | 4,8 | - | - | 4,8 |
| Акция «Оригинальное объяснение в любви» | 91,2 | 5,9 | - | - | 2,9 |
| Выставка рисунков «Мой папа» | 62,5 | 25 | - | - | 12,5 |
| Ярмарка свадебных и праздничных товаров и услуг | 93,8 | 3,1 | - | - | 3,1 |
| «День семьи, любви и верности» | 94,7 | 5,3 | - | - | - |
| Массовая регистрация брака | 96,4 | 1,8 | - | 1,8 | - |
| Тематический мастер-класс | 57,1 | 28,6 | - | - | 14,3 |
| Благотворительный концерт для ветеранов ВОВ | 81,8 | 9,1 | - | - | 9,1 |

**Таблицы линейных распределений для услуги по организации торжественных церемоний**

|  | **Процент** |
| --- | --- |
| **Как давно Вы проживаете в Сургуте?** | |
| менее 3 лет | 2,8 |
| 3 - 5 лет | 5,2 |
| 6 - 10 лет | 4 |
| 11 - 20 лет | 12,9 |
| Свыше 20 лет | 65,9 |
| Проживаю в другом населенном пункте | 9,2 |
| **Вы родись в Сургуте?** | |
| Да | 47 |
| Нет | 53 |
| **Какое количество раз Вы, или ваши близкие посещали торжественные церемонии, проводимые МБУ «Дворец торжеств» в 2014 году?** | |
| Один раз | 48,3 |
| Два раза | 19,2 |
| Три раза | 11,7 |
| Четыре раза | 7,1 |
| Пять и более раз | 13,8 |
| **Укажите, пожалуйста, какой вид торжественных церемоний Вы посещали?** | |
| Свадебная торжественная церемония | 83,8 |
| Церемония награждения (вручения официальных наград) | 16,2 |
| **Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления муниципальной услуги, отметьте, пожалуйста, по какой причине:** | |
| Меня всё устраивает | 90,6 |
| Некомфортно в помещении – душно или холодно | 3 |
| Неудобное месторасположение здания, помещения | 0,9 |
| Невозможность дозвониться, получить консультацию | 0,4 |
| Грубость, невнимательность сотрудников | 1,7 |
| Недостаточно информации об услуге, условиях оказания услуг | - |
| Некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопросы | 0,4 |
| Плохая организация работы, в части сопровождения торжественных церемоний | - |
| Другое | 2,6 |
| Затрудняюсь ответить | 1,7 |
| **Назовите, пожалуйста, самые оптимальные, На Ваш взгляд, способы информирования о порядке сопровождения торжественных церемоний:** | |
| Телефонный разговор со специалистом | 54,6 |
| Информационные стенды | 19 |
| Сайт МБУ «Дворец торжеств» | 58 |
| Теле-радио информирование, печатные СМИ | 14,6 |
| Нормативно-правовые базы данных | 3,4 |
| Раздаточные информационные материалы | 5,4 |
| Интернет | 46,3 |
| Другое | 1,5 |
| Затрудняюсь ответить | 6,3 |
| **Пол респондентов** | |
| Мужской | 43 |
| Женский | 57 |
| **Возраст респондентов** | |
| от 18 до 24 лет | 32,4 |
| от 25 до 34 лет | 39,2 |
| от 35 до 44 лет | 12 |
| от 45 до 54 лет | 10,8 |
| 55 и старше | 5,6 |
| **Семейное положение** | |
| Женат/замужем | 62,1 |
| Холост/не замужем | 32,7 |
| Разведен/ разведена | 4 |
| Вдовец/вдова | 1,2 |
| **Образование респондентов** | |
| Неполное общее среднее | 2 |
| Полное общее среднее | 6 |
| Среднее специальное | 24,8 |
| Незаконченное высшее | 11,6 |
| Высшее | 55,6 |
| **Каков Ваш основной род занятий в настоящее время?** | |
| Нефтегазодобыча, переработка, геология | 31,6 |
| Строительство | 5,6 |
| Энергетика | 3,2 |
| Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной) | 4,8 |
| Почтовая, телефонная связь | 1,2 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 2 |
| Легкая промышленность | 0,8 |
| Работник системы образования | 3,6 |
| Работник системы здравоохранения | 4,4 |
| Работник культуры, соц. обслуживания | 1,6 |
| СМИ | 0 |
| Торговля, общепит, бытовое обслуживания | 12,4 |
| Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п. | 0,4 |
| Муниципальный, государственный служащий | 4,8 |
| Работник банка, страховой компании | 2,8 |
| Предприниматель | 4 |
| Студент, учащийся | 4,8 |
| Временно без работы | 1,6 |
| Пенсионер | 2,4 |
| Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете | 2,4 |
| Другое | 5,6 |
| **Материальное положение респондентов** | |
| Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо | 27,6 |
| Живем хорошо, без особых материальных проблем | 35,6 |
| Живем средне | 16,8 |
| Материально живем трудно, приходится на всем экономить | 0,4 |
| Живем очень бедно, еле сводим концы с концами | 0,4 |
| Затрудняюсь ответить | 19,2 |

**Оцените, пожалуйста, качество услуг МБУ «Дворец торжеств» по сопровождению свадебной церемонии/ церемонии награждения, где 5 – наивысший балл, 1 – самый низкий**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | «1» | «2» | «3» | «4» | «5» | Затрудняюсь ответить | **Средний балл** |
| **Сопровождение свадебной церемонии** | | | | | | | |
| Встреча регистрирующейся пары и их гостей в день регистрации заключения брака | 0,8 | 0,4 | 1,2 | 11,2 | 85,5 | 0,8 | **4,82** |
| Сопровождение пары до комнаты жениха и невесты | - | - | 0,8 | 9,6 | 81,9 | 7,6 | **4,88** |
| Размещение гостей в холле здания | - | - | 0,8 | 9,6 | 81,9 | 7,6 | **4,79** |
| Сопровождения жениха до кабинета регистратора | - | - | 0,8 | 5,6 | 82,7 | 10,9 | **4,92** |
| Сопровождение пары до зала регистрации | 0,4 | - | 1,6 | 5,2 | 82,7 | 10 | **4,89** |
| Разъяснения о порядке проведения государственной регистрации брака | - | 0,4 | 0,4 | 8,5 | 85,1 | 5,6 | **4,89** |
| Обеспечение технического и музыкального сопровождения церемонии бракосочетания | - | - | 1,6 | 6 | 91,5 | 0,8 | **4,91** |
| Сопровождение молодожёнов и гостей торжества в банкетный зал | - | 0,4 | 1,2 | 8,6 | 87,8 | 2 | **4,88** |
| **Сопровождение церемонии награждения** | | | | | | | |
|  | «1» | «2» | «3» | «4» | «5» | Затрудняюсь ответить | **Средний балл** |
| Встреча гостей | 2,7 | - | - | 5,4 | 91,9 | - | **4,84** |
| Сопровождение гостей в торжественный зал | 2,7 | - | - | - | 97,3 | - | **4,89** |
| Обеспечение технического и музыкального сопровождения церемонии | - | - | - | - | 100 | - | **5** |

**Удовлетворены ли Вы имеющимися условиями в сфере организации торжественных церемоний?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Удовлетворен полностью** | **Скорее удовлетворен** | **Скорее не удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Затрудняюсь ответить** |
| Качеством услуги в части сопровождения торжественных церемоний | 81,2 | 13,6 | - | 0,9 | 4,4 |
| Расположением здания, где проводятся мероприятия | 82 | 11,2 | 1,6 | 0,8 | 4,4 |
| Удобством помещения, где предоставляется услуга | 82 | 12 | 0,8 | 1,6 | 3,6 |
| Компетентностью сотрудников | 84,8 | 8 | 0,8 | 0,8 | 5,6 |
| Внимательностью и вежливостью сотрудников | 86 | 7,6 | 0,8 | 1,2 | 4,4 |
| Доступностью информации о предоставлении услуги | 83,6 | 8,4 | 0,8 | 2 | 5,2 |
| Объёмом предоставляемой информации | 82,4 | 11,2 | 0,8 | - | 5,6 |
| Качеством консультаций со стороны специалистов МБУ «Дворец торжеств» (в том числе по телефону) | 80 | 6,8 | 1,2 | 1,2 | 10,8 |

Приложение 2

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

**«Ваши пожелания, рекомендации по улучшению качества организации и предоставлению услуги в части сопровождения торжественных церемоний»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 6 | Чуть больше времени на фотосеты | 1 |
| 10, 66, 67, 85, 86 | Все устраивает (хорошо, супер) | 5 |
| 39, 194, 198, 208 | Меня все впечатляет и устраивает, персоналу организации огромное спасибо | 4 |
| 43 | Установить кондиционеры в кабинетах | 1 |
| 81 | Хочется, чтобы буфет работал | 1 |
| 97 | В 3 зале очень затруднительно осуществлять фотосъемку, недостаточно света и темный свет самих стен | 1 |
| 99 | Убрать красный зал | 1 |
| 112 | Развивайте индустрию | 1 |
| 115 | Слишком мал зал регистрации | 1 |
| 140 | 2 зал маленький | 1 |
| 142 | Нацепить «петличку» на регистратора | 1 |
| 174 | Летом не работает гардероб | 1 |
| 196 | Убрать желтые стулья | 1 |
| 209 | Танец молодых | 1 |
| 217 | Всем молодоженам бесплатно красную дорожку | 1 |
| 219 | Улучшить интерьер комнаты невест, декор, цветы, мебель | 1 |

**«Если Вы не в полной мере удовлетворены условиями организации и предоставления муниципальной в части сопровождения торжественных церемоний услуги, отметьте, пожалуйста, по какой причине»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 94, 102, 219, 140 | Неудобно подъезжать к ЗАГСУ, приходится разворачиваться, проезжая намного дольше на перекрестке | 4 |

**«Ваши пожелания, рекомендации по улучшению качества организации и предоставлению услуг по проведению культурных, досуговых мероприятий МБУ «Дворец торжеств?»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 38, 48, 49, 70, 72, 86, №90, 113,129, 138, 139, 143, 105,144 | Все хорошо (отлично, нравится, устраивает) | 14 |
| 47, 74, 77, 81 | Успехов! | 4 |
| 60 | Почаще приглашать в гости | 1 |
| 61, 76, 80, 84 | Развивайтесь (дальнейшего развития ) | 4 |
| 96, 75, 78, 140, 145 | Процветания, и таких же ярких праздников (благополучия) | 5 |
| 109 | Все очень хорошо в других городах такого нет | 1 |
| 111 | Спасибо за красивый праздник! | 1 |
| 115 | Проводить все с таким же энтузиазмом! Все супер!!! | 1 |
| 121 | Разнообразить музыку (очень все нравится, только все плачут) | 1 |
| 147 | Без рекомендаций, Все и так отлично! Всем сотрудникам удачи!!! | 1 |
| 130 | Не останавливаетесь на достигнутом | 1 |
| 150 | Было бы очень замечательно подавать заявление онлайн. А так все круто | 1 |
| 120 | Хорошего настроения и терпения к нервному населению | 1 |
| 104 | Спасибо за такие красивые и душевные праздники | 1 |
| 108 | Менять экспозиции фото выставок | 1 |
| 107 | Привлекайте творческие коллективы города | 1 |
| 102 | Устраивайте больше тематических мероприятий | 1 |
| 99 | Больше фото выставок | 1 |
| 101 | Привлекать больше интересных людей, которые способны делится опытом | 1 |
| 98 | Креативных идей и активных сотрудников | 1 |
| 97 | Пусть ваши праздники будут такими же светлыми и добрыми | 1 |
| 95 | Новых идей мероприятий, мастер-классов | 1 |
| 94 | Желаю развития в том же направлении, удачи и приятных людей | 1 |
| 89 | Сделать доступнее цены | 1 |
| 82 | Все понравилось, что бы было много красочных мероприятий |  |
| 122 | Поставить кулер в холл | 1 |
| 69 | Хорошей организованности | 1 |
| 64,79 | Еще больше подобных мероприятий («Массовая регистрация брака») | 2 |

**«Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № анкеты | Ответ | Количество повторений |
| 46, 120 | Чуть больше информации в СМИ | 2 |
| 149 | Реклама в социальных сетях | 1 |

1. Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле: РОСО = (УП + 0,75\*СУ + 0,3\*ЗО) / (УП + СУ + СН + НУ + ЗО)\*100 , где:

   РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги по итогам проведения социологических опросов;

   УП – численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»;

   СУ – численность респондентов, ответивших «скорее удовлетворен»;

   ЗО – численность респондентов, ответивших «затрудняюсь ответить»;

   СН – численность респондентов, ответивших «скорее не удовлетворен»;

   НУ – численность респондентов, ответивших «не удовлетворен». [↑](#footnote-ref-1)