

Информация
по результатам мониторинга
«Удовлетворённость условиями оказания услуг»
МБУК «Джигинская ЦКС» на 10.07.2020 года

Проведён мониторинг качества оказания муниципальных услуг МБУК «Джигинская ЦКС». Социологическое исследование проведено в форме опроса в сети «Интернет» на официальном сайте <https://цксджигинка.рф/#/>.

Удовлетворение запросов населения — основная цель оказания муниципальных услуг. Степень удовлетворенности потребителей, хотя и не является единственным показателем, характеризующим качество оказываемой услуги, представляет собой наиболее значимый критерий. Система показателей качества практически по каждой муниципальной услуге, оказываемой населению, включает показатели удовлетворенности потребителей. В рамках исследования методом анкетирования было изучено мнение 66 респондентов. При оценке качества обслуживания потребителем невозможно избежать субъективности.

Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги — количество участников в клубных формированиях, количество мероприятий, в которых принимали участие руководители и участники клубных формирований, отзывы посетителей мероприятий.

Результаты социологического опроса
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

1. Как Вы оцениваете уровень информирования о новых мероприятиях?
 - Отлично — 59%;
 - Хорошо — 36%;
 - Удовлетворительно — 5%;
 - Плохо — 0%.
2. Насколько комфортно Вам было в учреждении культуры (чистота помещений, гардероб, места для сидения)?
 - Отлично — 70%;
 - Хорошо — 27%;
 - Удовлетворительно — 3%;
 - Плохо — 0%.
3. Удобно ли Вам было добираться до учреждения культуры (пешком, на транспорте)?
 - Удобно — 98%;
 - Неудобно — 2%.
4. Как Вы оцениваете удобство использования электронных сервисов учреждения культуры, в том числе с помощью мобильных устройств (сайт, группы в социальных сетях)?
 - Отлично — 52%;
 - Хорошо — 45%;
 - Удовлетворительно — 3%;

- Плохо – 0%.

5. Оцените комфортность условий для посещения учреждения с детьми.

- Отлично – 61%;

- Хорошо – 38%;

- Удовлетворительно – 1%;

- Плохо – 0%.

6. Оцените комфортность условий для посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями здоровья.

- Отлично – 24%;

- Хорошо – 41%;

- Удовлетворительно – 26%;

- Плохо – 9%.

7. Насколько удобен для Вас график работы учреждения культуры?

- Удобен – 98%;

- Неудобен – 2%;

- Другое – 0%.

8. Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников учреждения культуры

- Отлично – 82%;

- Хорошо – 17%;

- Удовлетворительно – 1%;

- Плохо – 0%.

9. Как Вы оцениваете в целом деятельность учреждения культуры (насколько Вы удовлетворены посещением)?

- 5/5 – 70%;

- 4/5 – 29%;

- 3/5 – 0%;

- 2/5 – 1%;

- 1/5 – 0%.

10. Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам?

- Отлично – 70%;

- Хорошо – 26%;

- Удовлетворительно – 4%;

- Плохо – 0%.

11. Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий?

- Отлично – 69%;

- Хорошо – 29%;

- Удовлетворительно – 1%;

- Плохо – 0%.

12. Посоветовали бы Вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?

- Да – 99%;

- Нет – 1%.

13. Что бы Вы еще хотели сообщить о деятельности учреждения?

- положительные отзывы – 74%;
- воздержались от ответа – 3%;
- мало помещений для занятий – 8%;
- прочие – 9%.

14. Ваш пол

- Мужской – 89%;
- Женский – 11%.

15. Сколько Вам лет?

- Менее 18 – 1%;
- 18-24 – 1%;
- 25-44 – 65%;
- 45-59 – 29%;
- 60-74 – 1%;
- Более 75 – 1%.

16. Какое у Вас образование? *

- школа – 5%;
- колледж, техникум, училище – 36%;
- ВУЗ – 59%;
- Другое – 0%.

За отчетный период в социальных сетях ДК с. Джигинка (Вконтакте, Одноклассники) были размещены фотографии с проводимых мероприятий, где посетителями страниц были оставлены положительные отзывы.

Анализ показал, что большинство опрошенных дали положительные оценки. Наибольшее беспокойство у респондентов вызывают условия обстановки в месте обслуживания: мало посадочных мест, мало кабинетов для занятий клубных формирований, транспортная доступность, мало мест для парковки и т.д.

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг по вопросам:

- Насколько удобен для Вас график работы учреждения культуры? – доведена доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы учреждений до 100%.

- Как Вы оцениваете в целом деятельность учреждения культуры (насколько Вы удовлетворены посещением)? – доведена доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиям оказания услуг в учреждениях культуры до 100%.

Данные опроса будут использованы для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению.

Директор МБУК
«Джигинская ЦКС»



М.А. Степанова