

**АНАЛИЗ**  
**опроса получателей услуг**  
**КДУ Армизонского муниципального района за I квартал 2018 г.**

В марте 2018 года был проведен опрос с целью оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры Тюменской области. В данном случае оценивалось качество предоставления услуг посетителями культурно – досуговых учреждений Армизонского муниципального района.

В опросе приняли участие 55 посетителей учреждений культуры: 17 человек мужского пола и 38 – женского. В процентном соотношении – 30,9% и 69,1%.

Все опрошенные по возрасту распределились таким образом: до 25 лет – 7,3 %, 26-35 лет – 29,1 %, 36-45 лет – 34,5 %, 46-55 лет – 14,6%, 56-65 лет 9,1%, старше 65 – 5,4 %.

1. Большинство опрошенных получили информацию об организации культуры и услуге, за получением которой обратились, по телефону – 1,8 %, на стендах в организации культуры – 34,6 %, во время личной консультации со специалистом – 18,2%, на сайте организации культуры – 43,6 %, на госуслугах - 1,8 %.

2. Открытость и доступность информации оценили так: 10 баллов – 52 человека (94,6%), 9 баллов – 2 чел. (3,6%) 8 баллов – 1 чел. (1,8%).

3. Оценивая комфортность пребывания в организации культуры, голоса опрошенных посетителей КДУ распределились так: 10 баллов – 51 человек (92,7%), 9 баллов – 3 чел. (5,5%), 8 баллов – 1 чел. (1,8%) Т.е. почти все участники опроса указали, что комфортность пребывания в данном учреждении культуры – максимально комфортные.

4. На вопрос об оказании данной организацией дополнительных услуг все 100% посетители КДУ ответили положительно.

5. Оценивая доступность дополнительных услуг организации культуры, (53 человека или 96,4%) считают, что все необходимые дополнительные услуги имеют место и доступны по цене. 9 баллов поставил 1 человек (1,8%), 8 баллов указал 1 человек (1,8%).

6. вопрос относится к библиотечной деятельности (о пользовании электронными сервисами).

7. вопрос относится к библиотечной деятельности (об удобстве пользования электронными сервисами).

8. График работы учреждения культуры максимально удобен для 50 посетителей (90,9%), 4 респондента поставили 9 баллов (7,3%), 1 человек (1,8%) оценивают удобство графика работы в 8 баллов.

9. 54 человека (98,2%) считают, что режим работы учреждения культуры всегда соблюдается, 1 человек поставил 9 баллов (1,8%).

10. Оценивая доступность организации культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья, респонденты считают, что соблюдены все условия для лиц с ОВЗ. Максимальную оценку дают 49 человек (89,1%), 9 баллов – 5 человек (9,1%), 8 баллов – 1 человек (1,8%).

11. 53 участника опроса утверждают, что сроки предоставления услуг всегда четко соблюдаются 96,4%, 9 баллов - 1 человек (1,8%), 8 баллов – 1 человек (1,8%).

12. Отвечая на вопрос о доброжелательности и вежливости учреждения культуры, респонденты поставили наивысший баллов 10 – 53 человека (96,4%), 9 баллов – 2 человека (3,6%).

13. По поводу компетентности сотрудников респонденты поставили наивысший балл (50 человек – 90,9%), 9 баллов – 5 человек (9,1%).

14. Оценивая удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, 10 баллов поставили - 48 человек (87,3%), 9 баллов – 4 человека (7,3%), 8 баллов – 2 человека (3,6%), 7 баллов – 1 человек (1,8%).

15. Сайт культуры посещали 47 респондентов (85,5% опрошенных), не посещали – 8 человек (14,5%).

16. 94,6% полностью удовлетворены качеством, доступностью и полнотой информации, выставленной на сайте, 9 баллов поставили 3 человека (5,5%).

17. 43 (78,2%) опрошенных знакомы с полиграфическими материалами данной организации культур, не знакомы с полиграфическими материалами ответили 12 чел. (21,8%).

18. Отвечая на вопрос о качестве и содержании полиграфических материалов 10 баллов поставили 50 человек (90,9%), 9 баллов поставили 3 человека (5,5%), 8 баллов поставили 2 человека (3,6%).

19. На основе всего вышесказанного, общая удовлетворенность качеством услуг КДУ максимальную оценку дают 49 человек (89,1%), 9 баллов поставили 4 человека (7,3%), 8 баллов поставили 2 человека (3,6%). Т.е. большинство опрошенных считают, что услуги в данной организации предоставляются по максимуму.

20. Отвечая на вопрос о проблемах получения услуг 1 участник ответил, что не хватает услуги интернет в учреждении Ивановского СДК, в Южно - Дубровинском СДК зимой прохладно ответили 2 респондента.

21. Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующий вывод: мнение населения о качестве предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры Армизонского муниципального района можно признать удовлетворительным.

По результатам анкетирования выявлены следующие направления в работе по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг. Поддерживать содержательность работы учреждений на достигнутом уровне и учитывая мнение населения по отдельным вопросам совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг учреждениями культуры по Армизонскому муниципальному району.