

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

С ноября по декабрь был проведен опрос за 2018 год 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 70 посетителей учреждений культуры: 18 человек мужского пола и 52 – женского. В процентном соотношении – 25,7% и 74,3%.

Все опрошенные по возрасту распределились таким образом: до 25 лет – 12,9 %, 26-35 лет – 17,1 %, 36-45 лет – 34,3 %, 46-55 лет – 25,7%, 56-65 лет 10%, старше 65 – 0 %.

Опрос населения был рассчитан в процентном соотношении следующим образом: от 8-10 баллов (высокий балл); от 6-7 баллов (средний балл); от 4-5 баллов (удовлетворительно); от 1-3 баллов (неудовлетворительно).

1. Большинство опрошенных получили информацию об организации культуры и услуге, за получением которой обратились, по телефону – 7,1 %, на стендах в организации культуры – 38,5 %, во время личной консультации со специалистом – 14,3 %, на сайте организации культуры – 32,9 %, на госуслугах - 4,3 %, иные источники люди указали из брошюр, которые специалисты оставляют в магазинах - 2,9 %.

2. Открытость и доступность информации оценили так: высокий балл – 67 человек (95,7%), средний балл 2 человека (2,9%), удовлетворительно – 1 чел. (1,4%).

3. Оценивая комфортность пребывания в организации культуры, голоса опрошенных посетителей КДУ распределились так: высокий балл 61 чел. (88,6%); средний балл поставили 7 чел. (10%); удовлетворительно поставил 1 чел. (1,4%). Т.е. большинство участников опроса указали, что комфортность пребывания в данном учреждении культуры – максимально комфортные.

4. На вопрос об оказании данной организацией дополнительных услуг почти все участники поставили высокий балл 69 чел. (98,6%); средний балл поставил 1 чел. (1,4%).

5. Оценивая доступность дополнительных услуг организации культуры, 67 человек (95,7%) считают, что все необходимые дополнительные услуги имеют место и доступны по цене, средний балл поставили 2 человека (5,7%), удовлетворительно поставил 1 человек (1,4%).

6. Пользовались ли Вы когда-либо электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), вопрос относится к библиотечной деятельности.

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

8. График работы учреждения культуры максимально удобен для 66 посетителей (94,3%), 4 респондента поставили средний балл (5,7%).

9. 68 человек (97,1%) считают, что режим работы учреждения культуры всегда соблюдается, 2 человека поставили средний балл (2,9%).

10. Оценивая доступность организации культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья, респонденты считают, что соблюдены все условия для лиц с ОВЗ. Максимальную оценку дают 61 человек (87,2%), средний балл поставили 6 чел. (8,5%); удовлетворительно поставили 3 человека (4,3 %).

11. 68 участников опроса утверждают, что сроки предоставления услуг всегда четко соблюдаются 97,1 %, средний балл поставили 2 чел. (2,9%).

12. Отвечая на вопрос о доброжелательности и вежливости учреждения культуры, респонденты поставили высокий балл 67 чел. (95,7%), средний балл – 3 человека (4,3%).

13. По поводу компетентности сотрудников респонденты поставили высокий балл 67 человек (95,7%), средний балл – 3 человека (4,3%).

14. Оценивая удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации высокий балл поставили 55 человек (78,6%), средний балл поставили 12 чел. (17,1%); удовлетворительно поставили 3 чел. (4,3%).

15. Сайт культуры посещали 62 респондента (88,6%) опрошенных, не посещали – 8 человек (11,4%).

16. 98,6% полностью удовлетворены качеством, доступностью и полнотой информации, выставленной на сайте, средний балл поставили 2 человека (3,2%).

17. 58 (82,9%) опрошенных знакомы с полиграфическими материалами данной организации культур, не знакомы с полиграфическими материалами ответили 12 чел. (17,1%).

18. Отвечая на вопрос о качестве и содержании полиграфических материалов высокий балл поставили 53 человека (91,4%), средний балл поставили 5 человек (8,6%).

19. На основе всего вышесказанного, общая удовлетворенность качеством услуг КДУ высокую оценку дают 66 человек (94,3%), средний балл поставили 4 человека (5,7%). Т.е. большинство опрошенных считают, что услуги в данной организации предоставляются по максимуму.

20. Отвечая на вопрос о проблемах получения услуг 3 участника ответили, что не хватает услуги интернет в учреждении Орловского СДК, в Калмакском СДК зимой прохладно ответили 2 респондента; 6 участников опроса ответили, что нужно обновить аппаратуру в Прохоровском СДК и Ивановском СДК, необходимо обновить костюмы ответило 2 респондента с Ивановского СДК, Орловского СДК; обновить игровой реквизит ответило 3 участника с Прохоровского СДК и Жиряковского СДК, нет здания, в Армизонском районном Доме культуры ответило 5 респондентов.

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.