

**АНАЛИЗ**  
**опроса получателей услуг**  
**КДУ Армизонского муниципального района за 2017 г.**

В 2017 году 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 посетители учреждений культуры: 22 человека мужского пола и 33 – женского. В процентном соотношении – 40% и 60%.

Все опрошенные по возрасту распределились таким образом: до 25 лет – 14,6 %, 26-35 лет – 25,4 %, 36-45 лет – 27,2 %, 46-55 лет – 16,4%, 56-65 лет – 14,6%, старше 65 – 1,8%.

1. Большинство опрошенных получили информацию об организации культуры и услуге, за получением которой обратились, по телефону – 36, на стендах в организации культуры – 28, во время личной консультации со специалистом – 26, на сайте организации культуры – 8, и из иных источников - 2 человека.

2. Открытость и доступность информации оценили так: 10 баллов – 55 человек (100%), Все респонденты отметили, что информация об учреждении культуры максимально открыта, доступна и актуальна.

3. Оценивая комфортность пребывания в организации культуры, голоса опрошенных посетителей КДУ распределились так: 10 баллов – 98,2%, 9 баллов – 1,8%. Т.е. 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, опрошенных (54 человека или 98,2%) считают, что все необходимые дополнительные услуги имеют место и доступны по цене. 9 баллов указал 1 человек (1,8%).

6. Электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры, пользовались 35 человек (63,7%), не пользовались – 20 человек (36,3%).

7. 97,1% респондентов считают, что пользование электронными сервисами организации максимально удобно. 2,9 % поставили 9 баллов.

8. График работы учреждения культуры максимально удобен для 54 посетителей (98,2%), 1 человек (1,8%) оценивают удобство графика работы в 9 баллов.

9. Все опрашиваемые 55 человека (100%) считают, что режим работы учреждения культуры всегда соблюдается.

10. Оценивая доступность организации культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья, респонденты считают, что соблюдены все условия для лиц с ОВЗ. Максимальную оценку дают 53 человека (96,3%), 9 баллов – (3,7 %).
11. Все респонденты (т.е. 55 участника опроса) утверждают, что сроки предоставления услуг всегда четко соблюдаются.
12. Отвечая на вопрос о доброжелательности и вежливости учреждения культуры, респонденты поставили наивысший балл 10 – 54 человека (98,2%), 9 баллов – 1 человека (1,8 %).
13. По поводу компетентности сотрудников, все респонденты поставили наивысший балл (55 человек - 100%).
14. Оценивая свою удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации, почти все участники опроса считают, что оно выше среднего. 10 баллов - 53 человека (96,4 %), 9 баллов – 1 человек (1,8%), 8 баллов- 1 человек (1,8 %).
15. Сайт культуры посещали 37 респондентов (67,2% опрошенных), не посещали – 17 (30,9%). Воздержался 1 человек.
16. 98,2% посетителей КДУ полностью удовлетворены качеством, доступностью и полнотой информации, выставленной на сайте – 100%, 9 баллов – 1,8%.
17. Больше половины опрошенных (а именно 38 чел. 69%) знакомы с полиграфическими материалами данной организации культур, не знакомы с полиграфическими материалами ответили 16 чел. (29%), хотели бы, но они отсутствуют 1 чел.
18. Отвечая на вопрос о качестве и содержании полиграфических материалов большинство участников опроса поставили 10 баллов (94,5%), 9 баллов – 5,5 %.
19. На основе всего вышесказанного, общая удовлетворенность качеством услуг КДУ распределилась таким образом: 10 баллов – (98,2%), 9 баллов –(1,8%). То есть все опрошенные считают, что качество услуг в данной организации выполняются по максимуму.
20. Отвечая на вопрос о проблемах получения услуг 1 участник ответил, что не хватает услуги интернет в учреждении Ивановского СДК.
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.