

Отчет

о результатах анкетирования населения, направленного для определения уровня удовлетворенности/неудовлетворённости жителей города Иланского качеством муниципальной услуги учреждений культуры, предоставляемой в 2019 году

Основная цель анкетирования - выявление степени удовлетворенности потребителей (население муниципального образования «Иланский район») качеством муниципальной услуги в области культуры.

Анкеты предлагалось заполнить всем посетителям муниципального бюджетного учреждения культуры МКДЦ «Орион») в период с 1 по 29 декабря 2019 года. Анкетирование было проведено силами работников муниципального бюджетного учреждения культуры МКДЦ «Орион».

Результаты анкетирования представлены в таблице:

Вопрос	Удовлетворённость респондентов	Неудовлетворённость респондентов
1. Как бы вы оценили уровень предоставляемых услуг?	98%	2%
2. В какой степени вы удовлетворены в целом качеством предоставляемых услуг в сфере культуры (качеством культурного обслуживания) в вашем городе?	93%	7%
3. Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в помещениях культуры (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т.п.)	68%	32%
4. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждений культуры и порядке предоставления услуг:	80%	20%

5. Удобен ли график работы учреждений культуры?	100%	0%
6. Удовлетворены ли вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников учреждений культуры?	95%	5%
7. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?	99%	1%
8. Оцените качество проводимых в учреждения культуры мероприятий?	95%	5%
9. Считаете ли вы доступными дополнительные платные услуги, оказываемые учреждениями культуры?	92%	8%

Вывод: Удовлетворенность качеством предоставляемой муниципальной услуги «Организация и предоставление культурно-досуговых и театрально-зрелищных услуг» составляет 91,1% (не удовлетворены – 8,9%).

Результаты проведенного анкетирования свидетельствуют о том, что потребители удовлетворены качеством муниципальной услуги, которую предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр «Орион» Иланского района.

Анкетирование отразило ряд факторов, влияющих на уровень удовлетворенности муниципальной услуги, которые будут использованы в работе по улучшению деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры МКДЦ «Орион». В частности, менее всего посетители удовлетворены состоянием уровня комфортности пребывания в помещениях МКДЦ «Орион» и уровнем информированности населения. При этом качество обслуживания находится на высоком уровне.

Директор МБУК МКДЦ «Орион»



Е.И. Хмелевская