РЕЗУЛЬТАТ АНКЕТИРОВАНИЯ.

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «СДК Новорождественского СПТР» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 50 посетителей. Интегральное значение показателей равно 111,62 балла. Результаты анкетирования даны в таблице.

за 2017 год

| ***№*** | ***Показатель*** | ***Варианты отве­тов на вопросы, при изучении мне­ний получателей услуг*** | ***Сумма баллов по каждому варианту ответов*** | ***Сумма баллов по каж­дому во­просу*** | ***Количе­ство от­ветив­ших на вопрос*** | ***Средняя оценка по во­просу*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| *1* | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраи­вает | 130 | 402,5 | 50 | 8,05 |
| В целом хорошо | 270 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 2,5 |
| Плохо, много недо­статков | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не устраивает | 0 |
| *2* | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраи­вает | 110 | 397,5 | 50 | 7,95 |
| В целом хорошо | 285 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 2,5 |
| Плохо, много недо­статков | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не устраивает | 0 |
| *3* | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраи­вает | 100 | 395 | 50 | 7,9 |
| В целом хорошо | 292,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 2,5 |
| Плохо, много недо­статков | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не устраивает | 0 |
| *4* | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраи­вает | 110 | 232,5 | 50 | 4,65 |
| В целом хорошо | 37,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 85 |
| Плохо, много недо­статков | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не устраивает | 0 |
| *5* | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 450 | 487,5 | 50 | 9,75 |
| В целом хорошо | 37,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 0 |
| Плохо, много недо­статков | 0 |
| Совершенно не удобно | 0 |
| *6* | Доступность услуг для инвалидов | Обеспечение воз­можности для инва­лидов посадки в транспортное сред­ство и высадки из него перед входом в организацию куль­туры, в том числе с использованием кресла-коляски | 12 | 306 | 50 | 6,12 |
| Оснащение органи­зации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование вход­ных зон, раздвижные двери, приспособ­ленные перила, до­ступных санитарно-гигиенических по­мещений, звуковые устройства для инва­лидов по зрению и т.п.) | 90 |
| Наличие сопровож­дающего персонала и возможности само­стоятельного пере­движения по терри­тории организации | 94 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инва­лидами | 94 |
| Размещение инфор­мации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услу­гам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зритель­ной информации, а также надписей, знаков и иной тек­стовой и графиче­ской информации знаками, выполнен­ными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на кон­трастном фоне) | 16 |
| *7* | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраи­вает | 430 | 477,5 | 50 | 9,55 |
| В целом хорошо | 45 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 2,5 |
| Плохо, много нару­шений | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не соблюдается | 0 |
| *8* | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраи­вает | 430 | 477,5 | 50 | 9,55 |
| В целом хорошо | 45 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 2,5 |
| Плохо, много нару­шений | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не соблюдаются | 0 |
| *9* | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраи­вает | 360 | 460 | 50 | 9,2 |
| В целом хорошо | 97,5 |
| Удовлетворительно | 2,5 |
| Плохо | 0 |
| Неудовлетвори­тельно | 0 |
| *10* | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраи­вает | 410 | 472,5 | 50 | 9,45 |
| В целом хорошо | 60 |
| Удовлетворительно | 2,5 |
| Плохо | 0 |
| Неудовлетвори­тельно | 0 |
| *11* | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраи­вает | 410 | 477,5 | 50 | 9,55 |
| В целом хорошо | 67,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 0 |
| Плохо, много недо­статков | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не устраивает | 0 |
| *12* | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраи­вает | 80 | 355 | 50 | 7,5 |
| В целом хорошо | 255 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 20 |
| Плохо, много недо­статков | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не устраивает | 0 |
| *13* | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраи­вает | 80 | 225 | 50 | 4,5 |
| В целом хорошо | 60 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 85 |
| Плохо, много недо­статков | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не устраивает | 0 |
| *14* | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраи­вает | 80 | 395 | 50 | 7,9 |
| В целом хорошо | 315 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 0 |
| Плохо, много недо­статков | 0 |
| Неудовлетвори­тельно, совершенно не устраивает | 0 |

Директор МКУК «СДК

Новорождественского СПТР» О.Н. Сафонова

Исполнитель:

Сеина Елена Александровна

46-1-47