

**Результаты итогового анкетирования по оценке качества оказания услуг  
МБУК «ЦНХТ «ДКиТ» г. Инта  
за 2016 г.**

Личное раздаточное анкетирование было проведено с 1 по 11 декабря среди жителей г. Инты. В опросе приняло участие **40 человек: 5 мужчин и 35 женщин.**

**Возраст респондентов:**

до 14 лет – 0 чел.

от 15-24 лет – 1 чел.

от 25 – 34 – 24 чел.

от 35 и старше – 15 чел.

**1. На первый вопрос «Где вы узнаете информацию о предстоящих мероприятиях?» людям предлагалось отметить несколько вариантов. Последовали следующие ответы:**

- афиши ДКиТ - (21 чел.)

- группы в соц.сетях (14 чел.)

- афиши в городе ( 7 чел)

- офиц.сайт ДКиТ (6 чел.)

- ТРИЦ «5 канал» (10 чел)

- от знакомых (19 чел.)

**2. Доступность и открытость информации о предстоящих мероприятиях оценивалась участниками по пятибалльной шкале:**

0 человек – оценка «плохо»

0 человек – оценка «удовлетворительно»

11 человек (27,5%) отметили доступность информации как «хорошо»

29 человек (72,5%) оценили доступность информации на «отлично».

**3. Уровень комфортности пребывания в учреждении предлагалось оценить по пятибалльной шкале («плохо» – 0, «отлично» - 5) :**

0 человек – оценка «плохо»

0 человек – оценка «удовлетворительно»

9 человек ответили «хорошо» (22,5%) и 31 человек отметил «отлично» (77,5%).

**4. Наличие дополнительных услуг учреждения ( наличие выездного буфета, питьевой воды, наличие средств гигиены и т.д. ) так же было оценено по пятибалльной шкале ( «плохо» - 0, «отлично» - 5):**

«Плохо» - 0 человек

«Удовлетворительно» - 5 человек (12,5%)

«Хорошо» - 9 человек (22,5%)

«Отлично» - 26 человек (65%)

**5. Транспортная доступность ДКиТ была оценена по пятибалльной системе:**

«плохо» - 0 человек

«удовлетворительно» - 1 чел. (2,5%)

«хорошо» - 14 чел. (35%)  
«отлично» - 25 чел. (62,5%)

**6. Удобство графика работы ДКиТ (по пятибалльной шкале):**

«плохо» - 0 человек  
«удовлетворительно» - 0 человек  
«хорошо» ответили 6 человек (15%)  
«отлично» - 34 человека (85%)

**7. Удобство процедуры покупки билетов в кассе ДКиТ (доставка билетов по коллективной заявке, бронирование по телефону) было оценено следующим образом:**

«плохо» - 0 человек  
«удовлетворительно» - 0 человек  
«хорошо» - 8 чел. (20%)  
«отлично» - 32 чел. (80%)

**8. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала ДКиТ получило следующие оценки:**

«плохо» - 0 человек  
«удовлетворительно» - 0 человек  
«хорошо» - 3 чел. (7.5%)  
«отлично» - 37 чел. (92.5%)

**9. Общий уровень удовлетворенности качеством услуг ДКиТ:**

«плохо» - 0 человек  
«удовлетворительно» - 0 человек  
«хорошо» - 8 чел. (20%)  
«отлично» - 32 чел. (80%)

**10. Качество проведения мероприятий:**

«плохо» - 0 человек  
«удовлетворительно» - 0 человек  
«хорошо» - 4 чел. (10%)  
«отлично» - 36 чел. (85%)

**11. Респондентам было предложено оставить свои пожелания по улучшению качества услуг ДКиТ, отзывы о работе в свободной форме. Среди поступивших предложений было заявлено:**

- Установка терминала для покупки билетов по безналичному расчету;
  - Ремонт туалетов
  - «Активнее освещать проходящие мероприятия в газете «Искра – твоя городская газета»;
  - «Чаще проводить конкурсные программы»;
- Так же жители города выразили слова благодарности и пожелания успехов в деятельности.

**По итогам анкетирования в 2016 г. качество услуг ДКиТ было высоко оценено жителями города : «хорошо» и «отлично» - 100%. Предложения и замечания по оказанию услуг ДКиТ было приняты к сведению и дальнейшей работе.**