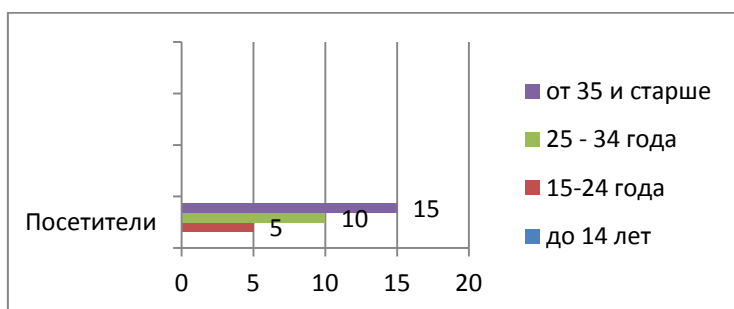


Результаты анкетирования среди посетителей МБУК «ЦНХТ «ДКиТ» с целью выявления уровня удовлетворённости качеством предоставления муниципальных услуг.

Для оценки качества и повышения уровня услуг, оказываемых МБУК «ЦНХТ «ДКиТ», в мае 2017 года был проведен опрос среди посетителей. Так же анкета размещена на официальном сайте МБУК «ЦНХТ «ДКиТ» (<http://dkit-inta.ru>), где в любой момент посетитель может заполнить ее в электронном виде и прислать на e-mail: [inta-dkit@yandex.ru/](mailto:inta-dkit@yandex.ru)

Опрос проводился в форме анкетирования, анонимно. В опросе приняло участие **30 человек** в возрасте от 15 до 70 лет: 11 мужчин и 19 женщин.



На вопрос «Где вы узнаете информацию о предстоящих мероприятиях?» последовали следующие ответы (предполагалась возможность выбрать несколько вариантов ответа) :

- афиши у ДК - 15 человек
- афиши в городе – 4 человека
- ТРИЦ 5 канал – 2 человека
- группы в соц.сетях - 15 человек
- офиц. сайт ДКиТ – 8 человек
- от знакомых - 8 человек

Следующий вопрос позволил выявить, насколько респонденты удовлетворены доступностью и открытостью информации о предстоящих мероприятиях ДКиТ:

- полностью устраивает – 22 человека (73,3%)
- устраивает, но не всегда - 8 человек (26,6%)
- не удовлетворяет - 0 человек (0%)

Уровень комфортности пребывания в учреждении (гардероб, чистота помещений и тд.) посетители оценили следующим образом:

- достаточно комфортный – 18 человек (60%)
- удовлетворительный – 12 человек (40%)
- некомфортный – 0 человек (0%)

Наличие дополнительных услуг в учреждении (буфет, питьевая вода, наличие туалетной бумаги и мыла) респонденты отметили как:

- в наличии все дополнительные услуги – 24 человека (80%)
- недостаточно дополнительных услуг – 6 человек (20%)

Так же от посетителей поступили пожелания: «Необходим ремонт в мужском туалете, наличие кабинок и бумаги».

Транспортная доступность учреждения была отмечена следующим образом:

- легкодоступно - 12 человек (40%)
- доступно - 17 человек (56,6%)
- труднодоступно 1 человек (3,4%)

По удобству графика работы последовали следующие ответы:

- удобный график – 19 человек (63,3%)
- удовлетворительный – 11 человек (36,6%)
- неудобный график работы – 0 человек (0%)

Процедура приобретения билетов была оценена следующим образом:

- удобно – 17 человек (56,6%)
- удовлетворительно – 12 человек (40%)
- неудобно – 1 человек (3,3%)

Оценка таких качеств как доброжелательность, вежливость, компетентность персонала ДКиТ получила следующие результаты:

- на высоком уровне - 25 человек (83,3%)
- удовлетворительно – 4 человека (13,3%)
- неудовлетворительно – 1 человек (3,3%)

Качество проводимых мероприятий получил следующие оценки:

- высокое качество – 24 человека (80%)
- среднее качество - 6 человек (20%)
- низкое качество - 0 человек (0%)

Уровень качества оказания услуг ДКиТ в целом был оценен как:

- высокий – 21 человек (70%)

- средний – 9 человек (30%)

- низкий – 0 человек (0%)

Так же респондентам предлагалась возможность оставить свои комментарии по оказанию услуг ДКиТ. Поступили следующие пожелания и предложения:

- «Продажа билетов на мероприятия по телефону и на сайте ДКиТ».

- «Добавить свет в фойе ДК (темно!). Хотелось бы, чтоб работал телевизор в фойе на 1 этаже».

- «Очень неудобные кресла в зрительном зале».

- «Наведите порядок в раздевалках. Нужно убрать ломаную мебель».

Результаты опроса проанализированы, приняты к сведению замечания и предложения посетителей.

Анализ анкетирования провел ведущий менеджер культурно-досуговых организаций клубного типа

_____ А.В. Жигалис