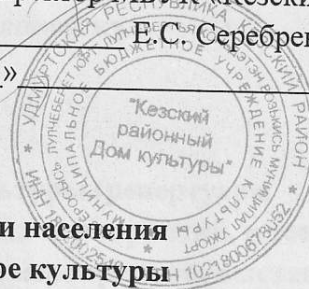


УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «Кезский РДК»
Е.С. Серебренникова
« . » 2020 г.



**Анализ мониторинга удовлетворенности населения
качеством предоставления услуг в сфере культуры
в МБУК «Кезский РДК» за 2020 год.**

В 2020 году проанализировано 104 анкеты респондентов разного возраста, социального положения и образования. Анализируя мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры по группам, факторов выясняется:

По пункту №1 Удовлетворены ли вы качеством предоставления услуг учреждениями культуры?

Фактор №1)

Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения культуры, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями и здоровья и др.)

% важности составляет – 88,4 (79)

% удовлетворенности – 95,4(91,6)

Фактор №2)

Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения культуры)

% важности – 79,80(85)

% удовлетворенности – 93,8 (94,0)

Фактор №3)

Открытость и доступность информации об учреждении культуры, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме

% важности – 88,46 (87)

% удовлетворенности – 94,6(94,8)

Фактор № 4)

Техническое оснащение учреждения культуры

% важности – 89,42(90)

% удовлетворенности – 95,8 (96,00)

Фактор №5)

Оценка действия персонала по оказанию услуг (доброжелательность, вежливость, компетентность)

% важности- 97,11(95)

% удовлетворенности - 98,5 (97,6)

Фактор №6)

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры

% важности – 84,61(78)

% удовлетворенности – 93,1(90,0)

Фактор № 7)

Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры

% важности – 92,30(88)

% удовлетворенности – 96,5(94,8)

Фактор №8)

Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)

% важности – 94,23(86)

% удовлетворенности – 97,7 (93,6)

Итоговый коэффициент удовлетворенности в баллах – 4,7(4,4)

Итоговый коэффициент удовлетворенности в % - 93,8 (88,6)

По пункту №2. **Желали бы вы чаще посещать УК?**

Ответили: да -84 человека – 80,7% (88,0 %)

Нет- 20 человек - 19,3% (12,0 %)

По пункту № 3. **Что вам мешает посещать данное УК?**

Ответили:

- недостаточно свободного времени – 54 человека - 51,9% (56%)
- усталость после работы – 26 человек - 25%(23%)
- отдаленность УК от дома – 21 человек - 20,1%(14%)
- недостатки в работе УК – 0 человека - 0% (3%)
- состояние здоровья – 10 человек - 9,6% (5%)
- семейно-бытовые дела – 8 человек - 7,6% (3%)
- режим работы УК – 1 человек 0,9 % (4%)
- другое – 21 человек 20,1 % (15%)

Цифры выше значения получились потому, что несколько респондентов выбрали 2 пункта.

По пункту №4. Если вы отметили в пункте 3 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие вам посещать учреждение культуры

Респонденты этот пункт оставили без уточнения

По пункту №5

5.1. Пол респондента

респондентов мужчин – 28 или 26,9 % (12%); женщин – 76 или 73,1%(88%)

5.2. Возраст респондента:

- 14-18 - 14 человек или 13,4%(10%)
- 19-29 - 10 человек или 9,6 %(11%)
- 30-33- 19 человек или 18,26%(19%)
- 40-49-33 человека или 31,7 %(30%)
- 50-59-17 человек или 16,34%(17%)

- 60 и старше – 11 человек или 10,57 %(13%)

5.3. Место жительства респондентов

103 человека – п.Игра (100 ч.)

1 человек –г. Можга УР

5.4. Социальная категория респондентов

- рабочие – 35 человек или 33,6 % (34%)
- студенты (учащиеся) – 18 человек или 17,3 %(10%)
- служащие – 20 человека или 19,2 %(36%)
- домохозяйки – 8 человека или 7,6 % (0%)
- предприниматели – 4 человека или 3,8 %(1%)
- временно не работающие - 0 человека или 0 %(0%)
- пенсионеры – 17 человек или 16,3 % (17%)
- другое – 2 человека или 1,9 %(1%)

5.5. Образование респондентов:

- высшее – 35 человека или 33,6 % (52%)
- среднее специальное – 41 человек или 39,4 %(30%)
- полное среднее – 12 человек или 11,5 %(7%)
- неполное среднее – 14 человек или 13,4 % (11%)
- начальное – 0 человек или 0 %(0%)
- другое – 2 человека или 1,9 %(0%)

Подводя анализ состояния удовлетворенности в сравнении с предыдущим 2019 годом можно сделать вывод что, *состояние удовлетворенности по всем факторам увеличилось или осталось на прежнем уровне.* Итоговый коэффициент удовлетворенности в баллах *увеличился на 0,3 балла*, итоговый коэффициент удовлетворенности в % *увеличился на 5,2%.*

Исходя из анализа цифр пунктов, выясняется, что в 2020 году *желание чаще посещать УК уменьшилось на 7,3 %*, но *факторы мешающие посещать УК* такие как; усталость после работы, отдаленность УК от дома, состояние здоровья, семейно бытовые дела – *увеличились.* Вместе с этим показательно что, *недостатки в работе УК снизились до 0%*, режим работы УК *удовлетворяет на 3,1% большее* количество респондентов.

Из респондентов *увеличилось количество мужчин на 14,9 %*, проценты по возрасту и социальному положению респондентов остались примерно на том же уровне, разнясь лишь в одном, количество респондентов студентов заметно выросло на 7,3%.(возможно благодаря онлайн мониторингу, как удобной, современной форме).

Приложение 2 к мониторингу удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

МБУК "Кезский районный Дом культуры"
(наименование учреждения)

2020 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент	итоговый коэффициент
		количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"	количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество баллов, гр. 9 * гр.10	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	92	5	460,0	x	x	удовлетворен полностью	87	5	435,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	12	3	36,0	x	x	не совсем удовлетворен	15	3	45,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2,0	x	x	x	x	x
	Итого	104	x	496,0	4,8	95,4	Итого	104	x	482,0	4,6	92,7	22,1	x	x
	важный	90	5	450,0	x	x	удовлетворен полностью	83	5	415,0	x	x	x	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	не очень важный	12	3	36,0	x	x	не совсем удовлетворен	16	3	48,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	1	2,0	x	x	совершенно не удовлетворен	5	1	5,0	x	x	x	x	x
	Итого	104	x	488,0	4,7	93,8	Итого	104	x	468,0	4,5	90,0	21,1	x	x
	важный	93	5	465,0	x	x	удовлетворен полностью	92	5	460,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	8	3	24,0	x	x	не совсем удовлетворен	9	3	27,0	x	x	x	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	абсолютно неважный	3	1	3,0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3,0	x	x	x	x	x
	Итого	104	x	492,0	4,7	94,6	Итого	104	x	490,0	4,7	94,2	22,3	x	x
	важный	93	5	465,0	x	x	удовлетворен полностью	75	5	375,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	11	3	33,0	x	x	не совсем удовлетворен	28	3	84,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	x	x	x	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	Итого	104	x	498,0	4,8	95,8	Итого	104	x	460,0	4,4	88,5	21,2	x	x
	важный	101	5	505,0	x	x	удовлетворен полностью	100	5	500,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	3	1	3,0	x	x	не совсем удовлетворен	3	1	3,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	x	x	x	x	x
	Итого	104	x	498,0	4,8	95,8	Итого	104	x	460,0	4,4	88,5	21,2	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	101	5	505,0	x	x	удовлетворен полностью	100	5	500,0	x	x	x	x	x

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"	критерий "удовлетворенность"					итоговый коэффициент	итоговый коэффициент
		количес тво респонд ентов, чел.	оценка важност и в количес тве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, баллов	коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"		количес тво респонд ентов, чел.	оценка удовлетвор енности в количес тве баллов	количество баллов, гр. 9 * гр.10	коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, баллов	коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, %		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	не очень важный	2	3	6,0	x	x	не совсем удовлетворен	4	3	12,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x
	Итого	104	x	512	4,9	98,5	Итого	104	x	512	4,9	98,5	24,2	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	88	5,00	440	x	x	удовлетворен полностью	95	5	475	x	x	x	x	x
	не очень важный	14	3,00	42	x	x	не совсем удовлетворен	8	3	24	x	x	x	x	x
	Итого	104	x	484	4,7	93,1	Итого	104	x	500	4,8	96,2	22,4	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	96	5,00	480	x	x	удовлетворен полностью	91	5	455	x	x	x	x	x
	не очень важный	7	3,00	21	x	x	не совсем удовлетворен	11	3	33	x	x	x	x	x
	Итого	104	x	502	4,8	96,5	Итого	104	x	490	4,7	94,2	22,7	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного	важный	98	5,00	490	x	x	удовлетворен полностью	94	5	470	x	x	x	x	x
	не очень важный	6	3,00	18	x	x	не совсем удовлетворен	9	3	27	x	x	x	x	x
	Итого	104	x	508	4,9	97,7	Итого	104	x	498	4,8	95,8	23,4	x	x
ВСЕГО	ВСЕГО	x	x	x	38,3	765,4	ВСЕГО	x	x	x	37,5	750,0	179,4	4,7	93,8

подпись ответственного за обработку

