



Утверждаю
Зам. директора АУК УР «РДНТ»
В.Г.Шалавина
«5» декабря 2020г.

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

На основании Приказа Министерства культуры, печати и информации Удмуртской Республики от 30.12.2013 года № 01/01-05/559 «О проведении мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры» в 2020 году в Республиканском доме народного творчества проводился опрос посетителей учреждения по выявлению уровня удовлетворенности посетителей качеством предоставления культурных услуг.

Общий анализ удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в РДНТ оценивался по результатам опроса граждан о качестве и доступности предоставления услуг в учреждении, в ходе проведения которого было опрошено 149 посетителей разного возраста, социальной категории и уровня образования (71,1% женщин, 28,9 % мужчин).

Посещать чаще учреждение выразили желание 92,6% участников мониторинга. Некоторыми респондентами были указаны следующие недостатки в работе учреждения: внешний и внутренний вид учреждения, недостаток информации и рекламы о мероприятиях, редкое пополнение новыми экспонатами и материалами.

По расчетам результатов мониторинга значение итогового коэффициента удовлетворенности потребителей с учетом значимости факторов составило **94,5% - «отличный» уровень.**

Коэффициенты удовлетворенности по группе факторов имеют следующие значения:

Коэффициенты удовлетворенности по группе факторов в критерии **«важность»:**

1. Условия доступа в учреждение культуры – 98,4%
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура) – 96%
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме – 97,3%
4. Техническое оснащение учреждений культуры – 88,5%
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги – 98,4%
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений – 95,4 %
7. Доступность стоимости услуг – 97,6%
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением – 98,9%

Коэффициенты удовлетворенности по группе факторов в критерии «удовлетворенность» составили:

1. Условия доступа в учреждение культуры – 94,9 %
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура) – 91,9%
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме – 94,1%
4. Техническое оснащение учреждений культуры – 90,1 %
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги – 97%
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений – 95,4%
7. Доступность стоимости услуг – 97,6%
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением – 94,4%

Письменные жалобы на качество оказания услуг учреждения отсутствуют.

Приложение 2 к мониторингу удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры (на двух листах) прилагается.

Заведующая отделом
Информационно-методического обеспечения

Сиялова А.В. 