



Утверждаю  
Директор АИКУР «РДНТ»  
С.Р.Кайсина  
декабря 2021 г.

## 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 2021 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 103 посетителя разного возраста, социальной категории и уровня образования (71,8% женщин, 28,2% мужчин).

В 2021 году в связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением CoViD-19, мониторинг проходил онлайн, посредством гугл формы (анкетирование). Посещать чаще учреждение выразили желание 94,2% участников мониторинга. Некоторыми респондентами был указан единственный недостаток в работе учреждения: пандемия, которая коснулась всего населения республики и мира в целом.

По расчетам результатов мониторинга значение итогового коэффициента удовлетворенности потребителей с учетом значимости факторов составило **92,3%** - «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) – 98,1%
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме – 98,1%
4. Техническое оснащение учреждений культуры – 96,5%
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги – 99,6%
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений – 94,6%
7. Доступность стоимости услуг – 98,1%
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением – 98,8%

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

1. Условия доступа в учреждение культуры – 92,6%
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура) – 90,3%
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме – 93,4%
4. Техническое оснащение учреждений культуры – 83,7%
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги – 94,6%
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений – 93,4%
7. Доступность стоимости услуг – 97,3%
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением – 93,4%

Письменные жалобы на качество оказания услуг учреждения отсутствуют.

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

Заведующий отделом развития  
фестивального движения и проектной работы

Злобина А.В.

