



Утверждаю  
Директор АУК УР «РДНТ»  
С.Р.Кайсина  
15» декабря 2022 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 2022 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 115 посетителей разного возраста, социальной категории и уровня образования (71,3% женщин, 28,7% мужчин).

В 2022 году в связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением CoViD-19, мониторинг проходил онлайн, посредством гугл формы (анкетирование). Посещать чаще учреждение выразили желание 78,3% участников мониторинга. Одним респондентом был указан недостаток в работе учреждения: недостаточное техническое оснащение.

По расчетам результатов мониторинга значение итогового коэффициента удовлетворенности потребителей с учетом значимости факторов составило **90,1% - «отличный» уровень.**

Коэффициенты удовлетворенности по группе факторов имеют следующие значения:

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

1. Условия доступа в учреждение культуры – 93,7%
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура) – 94,1%
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме – 95,8%
4. Техническое оснащение учреждений культуры – 97,9%
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги – 97,6%
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений – 88,2%
7. Доступность стоимости услуг – 96,2%
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением – 97,2%

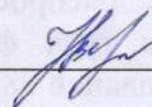
Коэффициенты удовлетворенности по группе факторов в критерии «удовлетворенность» составили:

1. Условия доступа в учреждение культуры – 91,0%
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура) – 88,2%
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме – 89,2%
4. Техническое оснащение учреждений культуры – 79,5%
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги – 96,9%
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений – 89,9%
7. Доступность стоимости услуг – 93,7%
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением – 92,7%

Письменные жалобы на качество оказания услуг учреждения отсутствуют.

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

Ведущий методист отдела  
информационно-методического обеспечения



Веретенникова Н.Н.