

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ,
УРОВНЯ КОМФОРТНОСТИ
УЧРЕЖДЕНИЯ, УРОВНЯ
ВЕЖЛИВОСТИ И
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ МАУК «ДВОРЕЦ
КУЛЬТУРЫ «СТРОИТЕЛЬ»
ИМЕНИ Д.Н. МАМЛЕЕВА
В ПЕРВОМ ПОЛУГОДИИ
2024 ГОДА

Оценка качества предоставляемых услуг, уровня комфортности Учреждения, уровня вежливости и доброжелательности работников МАУК «Дворец культуры «Строитель» имени Д.Н. Мамлеева (далее – Учреждение) разработана на основании Порядка проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и образования, утвержденным решением Общественного совета при Департаменте культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и образования. Оценка качества предоставляемых услуг, уровня комфортности, уровня вежливости и доброжелательности работников Учреждения проведена согласно Приказу директора Учреждения № 01-04/49 от 24.01.2024 г.

Оценка качества предоставляемых услуг, уровня комфортности Учреждения, уровня вежливости и доброжелательности работников Учреждения проводилась в период с 26 января по 26 мая 2024 года.

График проведения опроса:

- 25 января – разработка анкет для посетителей.
- с 26 января по 26 мая – проведение опроса мнения посетителей путем анкетирования.
- с 27 мая по 3 июня – обработка результатов.

В анкетировании приняли участие 793 человека, из них:
704 человека – посетители мероприятий:

- Концертная программа «Пересечение творческого экватора»
- Интерактивная программа «Зимние посиделочки» и кукольный спектакль «Колобок-ледяной бок»
- Концертная программа «Звучала музыка с экрана»
- Фестиваль «День творчества и вдохновения»
- Благотворительный концерт в поддержку СВО
- Концертная программа «Нам 15», посвященная 15-летию народного самодеятельного коллектива Арт-студия «Коктейль»
- Спектакль «Рыжий, честный, влюбленный»
- Концертная программа «Танцуем вместе»
- Концертная программа «PRO КИНО 2»
- Хореографический спектакль «Битва за любовь»
- Концертная программа «Планета Карнавал»
- Концертная программа «Играй, театр!»
- Спектакль «Бумажная история о...»
- Концертная программа «Танго у разбитого танка»
- Концертная программа «Весенняя капель»
- Концертная программа «Журавли»
- Концертная программа «Письма»

308 человек – участники (или родители/законные представители участников) клубных формирований.

Опрос проводился с использованием 2-х видов анкет (по разным услугам):

Анкета №1

Услуга 1: Организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

Анкета

1. Считаете ли Вы условия оказания услуги (организация и проведение культурно-массовых мероприятий) в учреждении комфортными?

Да

Нет

2. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услугу (организация и проведение культурно-массовых мероприятий) в учреждении, компетентными?

Да

Нет

3. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?

Да

Нет

4. Удовлетворены ли Вы качеством организации и проведения мероприятий (спектаклей, концертов, концертных программ и иных зрелищных программ) в учреждении?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы информированием о новых мероприятиях?

Да

Нет

6. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации культуры?

Да

Нет

7. Предложения по повышению качества услуг в учреждении.

Анкета № 2

Услуга 2: Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

Анкета

1. Считаете ли Вы условия оказания услуги (организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества) в учреждении комфортными?
 Да
 Нет
2. Считаете ли Вы специалистов, оказывающих услугу (организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества) в учреждении, компетентными?
 Да
 Нет
3. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?
 Да
 Нет
4. Удовлетворены ли Вы качеством организации деятельности формирований и формирований самодеятельного народного творчества в учреждении?
 Да
 Нет
5. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации культуры?
 Да
 Нет
6. Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуг организации культуры в целом?
 Да
 Нет
7. Предложения по повышению качества услуг в учреждении.

При обработке результатов была применена следующая методика:

Уровень комфортности Учреждения	$\text{Дкомф} \frac{\text{Окомф}}{\text{Х}} = \frac{\text{О}}{100\%}$ <p>Где Окомф – количество опрошенных получателей услуг, считающих условия оказания услуг в учреждении комфортными О – общее число получателей услуг</p>	Опрос потребителей
Уровень компетентности специалистов	$\text{Дкомп} \frac{\text{Окомп}}{\text{Х}} = \frac{\text{О}}{100\%}$ <p>Где Окомп – количество опрошенных получателей услуг, считающих специалистов, оказывающих услуги компетентными О – общее число получателей услуг</p>	Опрос потребителей
Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	$\text{Двид} \frac{\text{Овид}}{\text{х}} = \frac{\text{О}}{100\%}$ <p>Где Овид – количество опрошенных получателей услуг, отмечающих вежливость и доброжелательность работников учреждения; О – общее число получателей услуг</p>	Опрос потребителей
Уровень качества оказываемых услуг	$\text{Ду} \frac{\text{Оу}}{\text{х}} = \frac{\text{О}}{100\%}$ <p>Где Оу – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством услуг; О – общее число получателей услуг</p>	Опрос потребителей
Уровень информирования	$\text{Динф} \frac{\text{Оинф}}{\text{Х}} = \frac{\text{О}}{100\%}$ <p>Где Оинф – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных информированием О – общее число получателей услуг</p>	Опрос потребителей
Уровень удовлетворенности графиком работы учреждения	$\text{Дгр} \frac{\text{Огр}}{\text{Х}} = \frac{\text{О}}{100\%}$ <p>Где Огр – количество опрошенных получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения О – общее число получателей услуг</p>	Опрос потребителей

Результаты анкетирования:

По услуге №1:

Показатель	Формула	Результат
Уровень комфортности Учреждения	697/704x100	99%
Уровень компетентности специалистов	698/704x100	99,1%
Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	699/704x100	99,3%

Уровень качества оказываемых услуг	696/704x100	98,9%
Уровень информирования	684/704x100	97,2%
Уровень удовлетворенности графиком работы учреждения	699/704x100	99,3%
Средний результат	695	98,8%

По услуге №2:

Показатель	Формула	Результат
Уровень комфортности Учреждения	298/308x100	96,7%
Уровень компетентности специалистов	303/308x100	98,4%
Уровень вежливости и доброжелательности работников учреждения	301/308x100	97,7%
Уровень качества организации деятельности КФ	304/308x100	98,7%
Уровень качества оказываемых услуг в целом	302/308x100	98%
Уровень удовлетворенности графиком работы учреждения	304/308x100	98,7%
Средний результат	302	98%

Результаты опроса:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуги - «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» - 98,9%
2. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством услуги - «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» - 98%
3. Средний результат уровня комфортности учреждения – 97,8%
4. Средний результат уровня компетентности специалистов – 98,7%
5. Средний результат уровня вежливости и доброжелательности работников учреждения – 98,5%
6. Средний результат уровня информирования – 97,2%
7. Средний уровень удовлетворенности графиком работы учреждения – 99%
8. Средний уровень качества оказания услуг в целом – 98,4%

Наиболее распространенные предложения по повышению качества услуг в Учреждении, по мнению опрошенных:

1. Произвести ремонт в КДЦ «Северный»;
2. Отремонтировать дорогу (подъезд) к КДЦ «Северный»; обустроить парковку для автомобилей;
3. Оборудовать велопарковку у ДК «Строитель»;
4. Увеличить количество раздевалок для участников клубных формирований.