

# Аналитическая справка удовлетворенности качеством услуг МБУК г. Сочи «ЦКС Хостинского района» 2017 год

Анкетирование прошло в 8 учреждениях.

В опросе приняло участие 116 человек. Из них: 32 мужчины, 84 женщины.

Из них:

До 20 лет – 14 человек;

20-29 лет — 16 человек;

30-39 лет — 25 человек;

40-49 лет - 28 человек;

50-59 лет - 16 человек;

60 лет и более 17 человек.

Среди опрошенных преобладает возрастная группа **40-49 лет (24%)**.

На основании анализа запросов потребителей выявлены следующие показатели:

**1. В какой мере вы удовлетворены работой нашего учреждения в целом?** (заполнить таблицу на основании анализа анкет)

Степень удовлетворенности услугами	Полностью удовлетворен	В основном удовлетворен	Удовлетворен частично	Полностью неудовлетворен
<i>Количество людей, согласно позициям</i>	41	52	9	14
<i>Процентное соотношение %</i>	35	45	8	12

**2. Назовите мероприятие, которое (ые) понравились больше всех:** (название, дата проведения)

- Праздник на День матери 24.11. (РДК «Аэлита») - 20 (17%)
- Фестиваль творчества ветеранов и инвалидов «Творить – значит гореть!» 01.12. (РДК «Аэлита») – 14 (12%)
- Праздничный концерт, посвященный Дню города 19.11. (ДТиД «Луч») – 14 (12%)
- Концерт творческих коллективов, посвященный Дню матери 26.11 (ДК «Кудепста») -13 (11%)
- Отчетный концерт коллективов ДТ «Детство» 01.06. (ДТ «Детство») – 11 (9%)
- Фестиваль национальных культур «Сочи – многоликая семья» 29.10. (ДК с. Верхний Юрт) - 10 (8,5%)
- Фестиваль национальных культур «Симфония народов Кубани» 03.09. (Клуб с. Барановка) – 10 (8,5%)
- Праздник села Измайловка 21.10 (ДК с. Измайловка) – 10 (8,5%)
- Праздник села Прогресс 19.11. (ДК с. Прогресс) – 10 (8,5%)

**3. Наша лучшая услуга** – рейтинговый список, на основании опроса. На первом месте услуга, которую отметило большинство опрошенных.

- кружки художественной самодеятельности (РДК «Аэлита», ДК «Кудепста», ДТ «Детство») – 30 (26%)
- бесплатные киносеансы (ДТиД «Луч») – 13 (11%)
- мероприятия на летней площадке -11 (9%)

**4. Каких услуг в нашем учреждении недостает?** (Напишите все, которые были указаны опрошенными)

Бесплатный вай-фай - 20 (17%)  
мобильная рассылка новостей и событий учреждения -12 (10%)  
кафе – 11 (9%)  
кружка рисования - 10 (9%)  
кино – 6 (5%)

спортивной секции - 5 (4%)  
бальных танцев для пожилых людей - 4(3%)  
клубов по интересам – 4 (3%)  
кулинарные сообщества – 4 (3%)

**5. Как часто вы посещаете наше учреждение?** (заполнить таблицу на основании анализа анкет)

Посещаемость посетителей	Почти каждый день	Один – два раза в неделю	Два-три раза в месяц	Два-три раза в год
Количество людей согласно позициям	12	49	44	11
Процентное соотношение %	10	42	38	9,5

**5. Какую сумму Вы бы согласились заплатить за получение нужной Вам услуги в нашем учреждении?**

- до 300 руб. в месяц - 15 (13%)
- до 500 руб. в месяц – 28 (24%)
- до 1000 руб. в месяц – 5 (4%)
- согласен платить за абонемент на все услуги учреждения до 12000 рублей в год - 0
- не поддерживаю платные услуги – 6 (5%)

Не хватает в учреждениях культуры - бесплатного вайфай– 20%.

Предложения по улучшению качества муниципальных услуг, внесенные гражданами в ходе опроса:

1. Создание условий для более комфортного пребывания в учреждении (ДТиД «Луч», РДК «Аэлита) - бесплатный вай-фай, кафе.
2. Мобильная рассылка новостей и событий учреждения.
3. Организация кинообслуживания (РДК «Аэлита» и ДТиД «Луч»).

Удовлетворенность качеством услуг — 88 % от всех опрошенных (102 человека).

Директор МБУК г. Сочи  
«ЦКС Хостинского района»  
22 января 2018 г.



Т.И. Степная

Зав. методотделом Данчик О.А.