**Результаты**

**удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг МУК Парк КиО**

(обобщенная информация)

Число респондентов 150 человек (в том числе инвалидов –19 человек)

|  |  |
| --- | --- |
| **Возраст респондентов:**  до 25 лет –46 человек  26-40 лет – 42 человек  41-60 лет –29 человек  старше 60 лет – 33 человек | **Пол респондентов:**  Мужской – 37 человек  Женский –113 человек |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия/  вопрос из анкеты | Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг | Наименование организаций/результаты анкетирования | | | | | | | | | | Количество удовлетворенных, человек | Доля удовлетворенных, % |
| МБУК ГДК «Ровесник» | МКУК Узловская централизованная библиотечная система | МУК Узловская межпоселенческая библиотека | МБУК Молодежный театр | **МУК Парк**  **КиО** | **Процент**  **удовлетворенности**  **%** |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении? | Да, видел |  |  |  |  | **150** | **100%** |  |  |  |  |  |  |
| Нет, не видел (переход к вопросу 3) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.2** | Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах? | Очень хорошо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Хорошо |  |  |  |  | **150** | **100%** |  |  |  |  |  |  |
| Плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Очень плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1.3** | Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»? | Да, пользовался |  |  |  |  | **117** | **78%** |  |  |  |  |  |  |
| Нет, не пользовался |  |  |  |  | **33** | **22%** |  |  |  |  |  |  |
| **1.4** | Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? | Удовлетворен |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Скорее удовлетворен |  |  |  |  | **117** | **78%** |  |  |  |  |  |  |
| Скорее не удовлетворен |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Не удовлетворен |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  | **33** | **22%** |  |  |  |  |  |  |
| **2** | **II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1 | Насколько комфортным для Вас получение услуг в организации? | Комфортным |  |  |  |  | **80** | **53.3 %** |  |  |  |  |  |  |
| Скорее комфортным |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Скорее не комфортным |  |  |  |  | **70** | **46,7 %** |  |  |  |  |  |  |
| Не комфортным |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.2 | При посещении организации, насколько просто Вам было ориентироваться внутри (обеспечена ли навигация внутри организации – наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и пр.)? | Просто |  |  |  |  | **150** | **100 %** |  |  |  |  |  |  |
| Скорее просто |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Скорее сложно |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Сложно |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** | **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | | | | | | | |
| **3.1** | Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да |  |  |  |  | **19** | **12.6 %** |  |  |  |  |  |  |
| Нет |  |  |  |  | **131** | **87,4 %** |  |  |  |  |  |  |
| **3.2** | Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации? | Очень хорошо |  |  |  |  | **19** | **100 %** |  |  |  |  |  |  |
| Хорошо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Очень плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4** | **IV. Доброжелательность и, вежливость работников организации социального обслуживания** | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1 | Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | Очень хорошо |  |  |  |  | **150** | **100 %** |  |  |  |  |  |  |
| Хорошо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Очень плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.2 | Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги? | Очень хорошо |  |  |  |  | **150** | **100 %** |  |  |  |  |  |  |
| Хорошо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Очень плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.3 | Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)? | Да, пользовался |  |  |  |  | **150** | **100 %** |  |  |  |  |  |  |
| Нет, не пользовался |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **4.4** | Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия? | Очень хорошо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Хорошо |  |  |  |  | **150** | **100 %** |  |  |  |  |  |  |
| Плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Очень плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5** | **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1 | Как Вы оцениваете удобство графика работы организации? | Очень хорошо |  |  |  |  | **150** | **100 %** |  |  |  |  |  |  |
| Хорошо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Очень плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.2 | Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Очень хорошо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Хорошо |  |  |  |  | **150** | **100 %** |  |  |  |  |  |  |
| Плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Очень плохо |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.3 | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли 6ы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | Да |  |  |  |  | **150** | **100 %** |  |  |  |  |  |  |
| Нет |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО:** |  |  |  |  |  | **17** | **82.3 %** |  |  |  |  |  |  |

Результат анкетирования:

Самый низкий показатель в разделе **II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг пункт 2.1** На сколько комфортным для Вас получение услуг в организации? **Нет в парках общественных туалетов.**