Сводные данные по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях культуры

*(тип организации - культурно-досуговое учреждение)*

В опросе получателей услуг о качестве оказания услуг учреждением культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества и кино»

приняли участие \_\_\_\_\_\_163\_\_\_\_\_\_\_\_ респондентов

 (количество)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Наименование показателя** |
| 1 | **Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации** | **Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 41% | 48% | 5% | 6% |  |
| 26-40 лет  | 19% | 64% | 17% |  |  |
| 41-60 лет  | 44% | 48% | 8% |  |  |
| Старше 60 лет  | 5% | 78% | 17% |  |  |
| 2 | **Комфортность условий пребывания в организации культуры** | **Комфортность условий пребывания в организации культуры** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 47% | 37% | 10% | 6% |  |
| 26-40 лет  | 21% | 69% | 10% |  |  |
| 41-60 лет  | 52% | 64% | 6% |  |  |
| Старше 60 лет  | 11% | 78% | 11% |  |  |
| 3 | **Дополнительные услуги и доступность их получения** | **Дополнительные услуги и доступность их получения** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 30% | 47% |  17% |  3% |  3% |
| 26-40 лет  | 17% | 57% |  24% |  2% |  |
| 41-60 лет  | 38% | 59% | 3%  |  |  |
| Старше 60 лет  | 17% | 72% |  11% |  |  |
| 4 | **Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств**) | **Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
|  | До 25 лет  | 32% | 45% | 14% | 6% | 3% |
| 26-40 лет  | 31% | 55% | 14% |  |  |
| 41-60 лет  | 40% | 52% | 8% |  |  |
| Старше 60 лет  | 11% | 83% | 6% |  |  |
| 5 | **Удобство графика работы организации культуры** | **Удобство графика работы организации культуры** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 41% | 48% | 3% | 6% | 2% |
| 26-40 лет  | 43% | 48% | 9% |  |  |
| 41-60 лет  | 57% | 43% |  |  |  |
| Старше 60 лет  | **16%** | 78% | 6% |  |  |
| **6. Доступность услуг для инвалидов\*** |
| 1 | **Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски** | **Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски** |
| Да | Нет |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 55% | 45% |
| 26-40 лет  | 36% | 64% |
| 41-60 лет  | 62% | 38% |
| Старше 60 лет  | 17% | 83% |
| 2 | **Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)** | **Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)** |
| Да | Нет |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 47% | 53% |
| 26-40 лет  | 31% | 69% |
| 41-60 лет  | 40% | 60% |
| Старше 60 лет  | 11% | 89% |
| 3 | **Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации** | **Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации** |
| Да | Нет |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 53% | 47% |
| 26-40 лет  | 33% | 67% |
| 41-60 лет  | 43% | 57% |
| Старше 60 лет  | 11% | 89% |
| 4 | **Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами** | **Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами** |
| Да | Нет |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 73% | 27% |
| 26-40 лет  | 62% | 38% |
| 41-60 лет  | 78% | 22% |
| Старше 60 лет  | 83% | 17% |
| 5 | **Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)** | **Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)** |
| Да | Нет |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 61% | 39% |
| 26-40 лет  | 33% | 67% |
| 41-60 лет  | 46% | 54% |
| Старше 60 лет  | 22% | 78% |
| 7 | **Соблюдение режима работы организацией культуры** | **Соблюдение режима работы организацией культуры** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 52% | 42% | 6% |  |  |
| 26-40 лет  | 33% | 62% | 5% |  |  |
| 41-60 лет  | 54% | 43% | 3% |  |  |
| Старше 60 лет  | **17%** | 78% | 5% |  |  |
| 8 | **Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры** | **Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 41% | 48% | 5% | 3% | 3% |
| 26-40 лет  | 26% | 69% | 5% |  |  |
| 41-60 лет  | 54% | 43% | 3% |  |  |
| Старше 60 лет  | **11%** | 83% | 6% |  |  |
| 9 | **Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры** | **Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 48% | 39% | 9% | 3% |  |
| 26-40 лет  | 29% | 62% | 7% | 2% |  |
| 41-60 лет  | 68% | 32% |  |  |  |
| Старше 60 лет  | **6%** | 67% | 17% |  |  |
| 10 | **Компетентность персонала организации культуры** | **Компетентность персонала организации культуры** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 49% | 41% | 6% | 4% |  |
| 26-40 лет  | 29% | 61% | 10% |  |  |
| 41-60 лет  | 73% | 23% | 4% |  |  |
| Старше 60 лет  | **28%** | 61% | 11% |  |  |
| 11 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 47% | 45% | 6% | 2% |  |
| 26-40 лет  | 31% | 67% | 2% |  |  |
| 41-60 лет  | 57% | 40% | 3% |  |  |
| Старше 60 лет  | **39%** | 55% | 6% |  |  |
| 12 | **Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры** | **Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 42% | 44% | 6% | 6% | 2% |
| 26-40 лет  | 31% | 50% | 17% | 2% |  |
| 41-60 лет  | 40% | 54% | 6% |  |  |
| Старше 60 лет  | **11%** | 61% | 22% | 6% |  |
| 13 | **Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»** | **Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 41% | 42% | 13% | 4% |  |
| 26-40 лет  | 33% | 55% | 12% |  |  |
| 41-60 лет  | 49% | 46% | 5% |  |  |
| Старше 60 лет  | **28%** | 56% | 16% |  |  |
| 14 | **Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры** | **Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры** |
| Отлично, все устраивает | В целом хорошо | Удовлетворительно, незначительные недостатки | Плохо, много недостатков | Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |
| *(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)* |
| До 25 лет  | 39% | 43% | 10% | 3% | 5% |
| 26-40 лет  | 29% | 55% | 14% |  | 2% |
| 41-60 лет  | 43% | 51% | 6% |  |  |
| Старше 60 лет  | **17%** | 67% | 16% |  |  |