

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора МАУК «ЧГДП им. А.Г. Николаева»

Н. П. Айвенова

«28» _____мая_____ 2021 г.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЧЕБОКСАРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ДЕТСКИЙ ПАРК ИМ. КОСМОНАВТА А. Г. НИКОЛАЕВА»

Информация

по итогам анкетирования удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых МАУК «ЧГДП им. космонавта А.Г. Николаева»

С целью изучения удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых МАУК «ЧГДП им. А.Г. Николаева», в январе – мае 2021 года провело анкетирование участников мероприятий и посетителей зооуголка «Ковчег».

Для изучения мнения населения согласно Постановлению администрации города Чебоксары от 12.08.2015 № 2631 «Об утверждении порядка изучения мнения населения города Чебоксары о качестве оказания муниципальными учреждениями культуры города Чебоксары муниципальных услуг» достаточно одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, что в МАУК «ЧГДП им. космонавта

А.Г. Николаева» составляет 980 человек (период с январь 2021 года по май 2021 года).

Всего в МАУК «ЧГДП им. космонавта А.Г. Николаева» в социологическом опросе приняло участие 980 респондентов. В анкету включены такие вопросы, как

- за получением какой услуги Вы обратились (наименование);
- насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям;
- взималась ли дополнительная плата, кроме той, что установлена законодательством;
- предложения по улучшению работы муниципального учреждения г. Чебоксары.

1 вопрос.

В основном, респонденты – это родители и дети старше 14 лет, посетившие зооуголок «Ковчег» за данный период.

2 вопрос.

Качество предоставления услуг предлагалось оценить в анкете по 6 критериям.

1 критерий – «Комфортность помещения, предназначенного для оказания услуги»

«Очень хорошо» - 76,71 %

«Хорошо» - 20,35%

«Удовлетворительно» - 2,83 %

«Плохо» - 0,11 %

Вывод: Большинство респондентов удовлетворены условиями, созданными в зооуголке «Ковчег» МАУК «ЧГДП им. космонавта А. Г. Николаева»

2 критерий – «Доступность и понятность информации о порядке оказания услуги»

«Очень хорошо» - 63,33 %

«Хорошо» - 35,57 %

«Удовлетворительно» - 1,1 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: Большинство респондентов удовлетворены доступностью и формой предоставления

информации о порядке оказания услуги. В муниципальном учреждении имеются информационные стенды с режимом работы, прейскурантом цен, информацией об установлении льгот для отдельных категорий граждан, анонсы, афиши, планы о предстоящих мероприятиях и т.п.

3 критерий – «Внимательность, вежливость, тактичность персонала»

«Очень хорошо» - 74,23 %

«Хорошо» - 25,1%

«Удовлетворительно» - 0,67 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: Большинство респондентов на данный вопрос дали положительные ответы. Следовательно, можем сделать вывод, что каждый сотрудник зооуголка «Ковчег» соблюдает правила профессиональной этики.

4 критерий – «Компетентность персонала»

«Очень хорошо» - 78,31 %

«Хорошо» - 21,21 %

«Удовлетворительно» - 0,48 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: Все респонденты подтвердили в своих ответах то, что в зооуголок «Ковчег» работают специалисты своего дела – профессионалы культурно-досуговой деятельности, владеют необходимыми навыками, умениями, обладают организаторскими способностями.

5 критерий – «График работы с посетителями»

«Очень хорошо» - 79,85 %

«Хорошо» - 19,34 %

«Удовлетворительно» - 0,81 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: По результатам анкетирования, делаем вывод, что большинство опрошенных устраивает график работы зооуголка «Ковчег».

6 критерий – «Оценка результата полученной услуги»

«Очень хорошо» - 80,46 %

«Хорошо» - 19,11 %

«Удовлетворительно» - 0,43 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: Более 99 % оценили качество услуги на «очень хорошо» и «хорошо», что говорит о достаточно высоком уровне обслуживания и предоставления услуг в зооуголке «Ковчег»

3 вопрос.

На 3-й вопрос ответили все однозначно, что дополнительная плата, кроме той, что установлена законодательством в МАУК «ЧГДП им. космонавта А. Г. Николаева» не взималась.

4 вопрос.

В основном, респонденты отвечали, что их все устраивает в работе зооуголка «Ковчег», были предложения по поводу приобретения новых животных и по продаже корма для обитателей.

ОБЩИЙ ВЫВОД

Анкетирование выявило, в целом, в зооуголке «Ковчег» уровень предоставления услуг высокий, что доказывает востребованность данного заведения для населения города.