

Муниципальное автономное учреждение культуры
«Дворец культуры им. И.И. Наймушина»

АНАЛИЗ
результатов мониторинга по изучению качества предоставления услуг
за 2020 год.

В 2020 году МАУК «ДК им. И.И. Наймушина» проведено анкетирование «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры». Данное исследование рассчитано на опрос посетителей досугового учреждения, участников любительских объединений, клубов по интересам и творческих коллективов.

Для проведения анкетирования было разработано 18 вопросов, касающихся качества предоставления услуг Дворцом культуры населению города.

В анкетировании приняли участие 482 человека. 97% респондентов положительно оценивают работу МАУК «ДК им. И.И. Наймушина». Жители города хотели бы посещать данное учреждение культуры.

97% положительно оценили информационные стенды учреждения: наличие вывески с наименованием учреждения и режимом работы, наличие информационного стенда, в том числе афишницу кинотеатра, наличие книги жалоб и предложений. Нужно отметить, что в этом году была обновлена вывеска с наименованием учреждения. Теперь она имеет шрифт Брайля.

Анкетированных респондентов устраивает:

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (гардероб, места для отдыха, чистота в помещении);
- время ожидания предоставляемых услуг;
- график работы ДК;
- качество проведения культурно-массовых мероприятий;
- работа сайта учреждения, услуга по электронной системе бронирования и оплаты билетов;
- полиграфическая продукция.

Одним из распространенных информационных источников учреждения респонденты отметили «Инстаграм».

3% респондентов низким баллом отметили пункт «доброжелательность и вежливость персонала, что связано с ужесточением масочного режима. Недостатком работы учреждения было указано и отсутствие мероприятий и занятий клубных объединений в формате «оффлайн».

Жители города Усть-Илимска хотели бы открытия дополнительных клубных формирований по современным видам творчества (интерьерный дизайн, студия красоты, фотостудия, танцевальный фитнес).

В условиях возрастающих требований к качеству оказания культурно - досуговых услуг, работники культуры продолжат работу в 2021 году по поиску новых путей развития учреждения, разработке современных форм, направлений и методов работы, совершенствуя качество предоставляемых услуг с учетом режима удаленного доступа.

Подготовил:
Методист
МАУК «ДК им.И.И. Наймушина»
В.А. Баженова