

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ
социологического опроса
по оценке эффективности муниципальных услуг
в МБУК ЦКС в I квартале 2018 года

Общее количество респондентов: 55 человек

Средний балл оценки качества муниципальных услуг: 4,7 балла

Общее количество респондентов, давших положительную оценку качества муниципальных услуг: 99,2%

Дата проведения: 17 февраля 2018 года

Место проведения: Центр национальных культур

Мероприятие: театрализованный концерт "ШИРОКАЯ МАСЛЕНИЦА"

Количество респондентов: 15 человек

Цель опроса: Определение оценки эффективности муниципальных услуг, предоставляемых МБУК ЦКС.

1. Социально-демографический состав опрошенных:

Пол	человек	%
женщины	7	46,7
мужчины	8	53,3

образование	человек	%
среднее	6	40,0
среднее специальное	7	46,7
высшее	2	13,3

Возраст	человек	%
18-25	3	20,0
26-50	5	33,3
от 50	7	46,7

пользуются услугами	человек	%
впервые	3	20,0
повторно	5	33,3
регулярно	7	46,7

2. Суммарное и среднее количество баллов по каждому пункту оценки качества муниципальных услуг

2.1. Насколько удовлетворяет вас график работы учреждения

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,7	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	4	26,7	16			
5	11	73,3	55			

2.2. Насколько Вас удовлетворяет место организации предоставления услуг

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1	1	6,7	1	3,6	12,0	80,0
2	2	13,3	4			
3	2	13,3	6			
4	7	46,7	28			
5	3	20,0	15			

2.3. Насколько удовлетворяет Вас организация очереди

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,7	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	4	26,7	16			
5	11	73,3	55			

2.4. Насколько приемлема для Вас продолжительность времени ожидания в очереди

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,7	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	5	33,3	20			
5	10	66,7	50			

2.5. Насколько приемлема для Вас длительность обслуживания

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,7	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	5	33,3	20			
5	10	66,7	50			

2.6. Насколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	3	20,0	12			
5	12	80,0	60			

2.7. Нарушались ли сроки предоставления получаемых Вами услуг

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
да		0,0			15,0	100,0
нет	15	100,0				

2.8. Насколько удовлетворяют Вас результаты предоставления муниципальной услуги

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	3	20,0	12			
5	12	80,0	60			

2.9. Оцените уровень комфортности пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, кафе, аудиогид, места для интерактивных игр и т.д.)

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	3	20,0	12			
5	12	80,0	60			

По результатам опроса средний балл оценки качества муниципальных услуг составил **4,6**. Процент опрошенных, давших положительную оценку качества МУ - **97,8%**. Отрицательные оценки выставлены респондентами при ответе на вопрос "Насколько Вас удовлетворяет место организации предоставления услуг".

Дата проведения: 22 февраля 2018 года

Место проведения: Городской Дворец культуры "Октябрь"

Мероприятие: праздничный концерт "ЗАЩИТНИКИ ЗЕМЛИ РУССКОЙ"

Количество респондентов: 15 человек

Цель опроса: Определение оценки эффективности муниципальных услуг, предоставляемых МБУК ЦКС.

1. Социально-демографический состав опрошенных:

Пол	человек	%
женщины	5	33,3
мужчины	10	66,7

образование	человек	%
среднее	5	33,3
среднее специальное	4	26,7
высшее	6	40,0

Возраст	человек	%
18-25	2	13,3
26-50	9	60,0
от 50	4	26,7

пользуются услугами	человек	%
впервые	2	13,3
повторно	3	20,0
регулярно	10	66,7

2. Суммарное и среднее количество баллов по каждому пункту оценки качества муниципальных услуг

2.1. Насколько удовлетворяет вас график работы учреждения

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	3	20,0	12			
5	12	80,0	60			

2.2. Насколько Вас удовлетворяет место организации предоставления услуг

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	5,0	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4		0,0	0			
5	15	100,0	75			

2.3.Насколько удовлетворяет Вас организация очереди

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,9	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	2	13,3	8			
5	13	86,7	65			

2.4.Насколько приемлема для Вас продолжительность времени ожидания в очереди

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,7	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	5	33,3	20			
5	10	66,7	50			

2.5. Насколько приемлема для Вас длительность обслуживания

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,7	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	4	26,7	16			
5	11	73,3	55			

2.6. Насколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,9	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	2	13,3	8			
5	13	86,7	65			

2.7. Нарушались ли сроки предоставления получаемых Вами услуг

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
да		0,0			15,0	100,0
нет	15	100,0				

2.8. Насколько удовлетворяют Вас результаты предоставления муниципальной услуги

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,5	15,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	7	46,7	28			
5	8	53,3	40			

2.9. Оцените уровень комфортности пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, кафе, аудиогид, места для интерактивных игр и т.д.)

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,6	15,0	100,0
2		0,0	0			
3	1	6,7	3			
4	4	26,7	16			
5	10	66,7	50			

По результатам опроса средний балл оценки качества муниципальных услуг составил **4,8**. Процент опрошенных, давших положительную оценку качества МУ - **100%**.

Дата проведения: 8 марта 2018 года

Место проведения: Городской Дворец культуры "Октябрь"

Мероприятие: праздничный концерт "ЖЕНЩИНА! ВОСЬМОЕ ЧУДО СВЕТА"

Количество респондентов: 25 человек

Цель опроса: Определение оценки эффективности муниципальных услуг, предоставляемых МБУК ЦКС.

1.Социально-демографический состав опрошенных:

Пол	человек	%
женщины	17	68,0
мужчины	8	32,0

образование	человек	%
среднее	10	40,0
среднее специальное	9	36,0
высшее	6	24,0

Возраст	человек	%
18-25	8	32,0
26-50	12	48,0
от 50	5	20,0

пользуются услугами	человек	%
впервые	8	32,0
повторно	4	16,0
регулярно	13	52,0

2. Суммарное и среднее количество баллов по каждому пункту оценки качества муниципальных услуг

2.1. Насколько удовлетворяет вас график работы учреждения

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	25,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	5	20,0	20			
5	20	80,0	100			

2.2. Насколько Вас удовлетворяет место организации предоставления услуг

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	25,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	4	16,0	16			
5	21	84,0	105			

2.3. Насколько удовлетворяет Вас организация очереди

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	25,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	6	24,0	24			
5	19	76,0	95			

2.4. Насколько приемлема для Вас продолжительность времени ожидания в очереди

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,7	25,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	8	32,0	32			
5	17	68,0	85			

2.5. Насколько приемлема для Вас длительность обслуживания

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	25,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	4	16,0	16			
5	21	84,0	105			

2.6. Насколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	25,0	100,0
2		0,0	0			
3		0,0	0			
4	4	16,0	16			
5	21	84,0	105			

2.7. Нарушались ли сроки предоставления получаемых Вами услуг

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
да		0,0			25,0	100,0
нет	25	100,0				

2.8. Насколько удовлетворяют Вас результаты предоставления муниципальной услуги

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,8	25,0	100,0
2		0,0	0			
3	1	4,0	3			
4	2	8,0	8			
5	22	88,0	110			

2.9. Оцените уровень комфортности пребывания в учреждении (места для отдыха, гардероб, кафе, аудиогид, места для интерактивных игр и т.д.)

количество баллов	количество оценок	процентное соотношение	суммарное количество баллов	средний балл	количество респондентов, давших положительную оценку	%
1		0,0	0	4,7	25,0	100,0
2		0,0	0			
3	1	4,0	3			
4	5	20,0	20			
5	19	76,0	95			

По результатам опроса средний балл оценки качества муниципальных услуг составил **4,8**. Процент опрошенных, давших положительную оценку качества МУ - **100%**.

**Анализ социального опроса подготовила заведующая методическим отделом МБУК ЦКС Е.Г.Бескровная
8-922-059-42-29**