

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

(тип организации - концертная)

В опросе получателей услуг о качестве оказания услуг учреждением культуры

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ТУЛЬСКОЕ
КОНЦЕРТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ»**

полное наименование учреждения культуры

приняли участие 200 респондентов
(количество)

№ п/п	Наименование критерия	Наименование показателя		
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	1.1. Информирование о предстоящих концертах		
		Хорошо информирован (а),	Слабо информирован (а)	Не информирован (а)
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	до 25 лет	19%	2%	
	26-40 лет	29%	2%	
	41-60 лет	20%	5%	2%
старше 60 лет	17%	2%	2%	
итого в процентах:		85%	11%	4%
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)		
		Комфортно	На среднем уровне	Не комфортно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	20%	1%	
	26-40 лет	27%	4%	
	41-60 лет	24%	2%	1%
старше 60 лет	20%	1%		
итого в процентах:		91%	8%	1%
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.2. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)		
		Есть	Не много	Отсутствуют
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	20%	1%	
	26-40 лет	24%	7%	
	41-60 лет	24%		3%
старше 60 лет	15%	3%	3%	
итого в процентах:		83%	11%	6%
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.3. Транспортная и пешая доступность организации культуры		
		Доступно	Слабо доступно	Не недоступно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	20%	1%	
	26-40 лет	31%		
	41-60 лет	25%	1%	1%
старше 60 лет	18%	2%	1%	
итого в процентах:		94%	4%	2%
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)		
		Удобно	Средне	Не удобно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
25 лет	20%	1%		
26-40 лет	31%			

	41-60 лет	25%	1%	1%	
	старше 60 лет	19%	1%	1%	
	итога в процентах:	95%	3%	2%	
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.5. Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)			
		Высокое	Средне	Низкое	
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
		25 лет	20%	1%	
		26-40 лет	29%	2%	
		41-60 лет	26%		1%
		старше 60 лет	19%	1%	1%
	итога в процентах:	94%	4%	2%	
3.	Время ожидания предоставления услуги	3.1. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов			
		Удобно	Средне	Не удобно	
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
		до 25 лет	20%	1%	
		26-40 лет	31%		
		41-60 лет	25%	1%	1%
		старше 60 лет	10%	11%	
итога в процентах:	86%	13%	1%		
	Время ожидания предоставления услуги	3.2. Удобство графика работы организации культуры			
		Удобно	Средне	Не удобно	
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
		до 25 лет	20%	1%	
		26-40 лет	29%	2%	
		41-60 лет	25%	1%	1%
		старше 60 лет	18%	3%	
итога в процентах:	92%	7%	1%		
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры			
		Высокая	Средняя	Низкая	
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
		до 25 лет	21%		
		26-40 лет	30%	1%	
		41-60 лет	25%	1%	1%
		старше 60 лет	18%	3%	
итога в процентах:	94%	5%	1%		

27.07.201

дата



зам. директора по концертной деятельности Е.Г. Жданова

подпись