**Протокол обработки анкет клиентов Семичанского СДК**

Категория: учреждение культуры **Семичанского сельского поселения**

Название учреждения: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Семичанский сельский Дом культуры» (МБУК «Семичанский СДК»).

Методика: анкетирование

Дата: сентябрь 2017 г

Цель: независимая оценка качества услуг МБУК «Семичанский СДК» посетителями СДК и клиентами культурно-досуговой сферы

Опрошено: 60 респондентов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопрос | Варианты ответов | % ответивших |
| 1 | Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг? | Очень хорошо информирован |  0,0 |
| Хорошо информирован |  78,3 |
| Информирован |  20 |
| Слабо информирован |  1,7 |
| Очень слабо информирован |   |
| Не информирован |   |
| Затрудняюсь ответить |   |
| 2 | Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)? | Очень комфортные |  |
| Комфортные |  |
| Скорее комфортные, чем нет | 70,0 |
| Скорее не комфортные, чем комфортные |  |
| Не комфортные | 18,3 |
| Очень не комфортные | 11,7 |
| Затрудняюсь ответить |  |
| 3 | Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов? | Доступны для всех | 25 |
| Доступны |  60 |
| Скорее доступны, чем не доступны |  15 |
| Скорее не доступны, чем доступны |   |
| Не доступны |   |
| Совсем не доступны |   |
| Затрудняюсь ответить |   |
| 4 | Как Вы оцениваете период ожидания в очереди при получении социальных услуг? | Очередь при получении услуг отсутствует |  |
| Очереди практически нет |  |
| В основном период ожидания в очереди оцениваю как незначительный |  |
| В основном период ожидания в очереди оцениваю как значительный |  |
| Вынужден постоянно находится в очереди |  |
| Период ожидания в очереди длительный |  |
| Затрудняюсь ответить |  |
| 5 | Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным? | Высокий профессионализм и компетентность персонала | 15 |
| Компетентен, достаточный уровень профессионализма |  6,6 |
| Скорее компетентен, чем не компетентен |  71,8 |
| Скорее не компетентен, чем компетентен |  1,6 |
| Не компетентен | 5,0 |
| Абсолютно не компетентен |   |
| Затрудняюсь ответить |   |
| 6 | Считаете ли вы, что сотрудники культурно-досуговой сферы вежливы и доброжелательны? | Да, всегда и в любой ситуации | 26,8 |
| Да | 13,3 |
| Скорее да | 58,3 |
| Скорее нет | 1,6 |
| Нет |  |
| Абсолютно нет |  |
| Затрудняюсь ответить |  |
| 7 | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении? | Да, качество оказания услуг очень высокое |  |
| Да | 91,7 |
| Скорее да |  |
| Скорее нет |   |
| Нет |  8,3 |
| Абсолютно нет |   |
| Затрудняюсь ответить |   |
| 8 | Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги б культурно-досуговой сферы своим родственникам или знакомым? | Да, я всегда рекомендую услуги учреждения |  65 |
| Да |  20 |
| Скорее да |  5 |
| Скорее нет |  10 |
| Нет |   |
| Абсолютно нет |   |
| Затрудняюсь ответить |   |
| 9 | Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий в учреждении? | Очень доволен |  |
| Доволен | 91,7 |
| Скорее доволен, чем нет |  |
| Скорее не доволен, чем доволен |   |
| Не доволен |  8,3 |
| Абсолютно не доволен |   |
| Затрудняюсь ответить |   |
| 10 | Считаете ли Вы режим работы удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни? | Да, очень удобный |   |
| Да |  95 |
| Скорее да |  5 |
| Скорее нет |   |
| Нет |   |
| Абсолютно нет |   |
| Затрудняюсь ответить |   |
| 11 | С Вашей точки зрения, как можно улучшить обслуживание в МБУК «Семичанский СДК»? Дайте, пожалуйста, 2 совета. | 1. Выделение финансов на одежду сцены и кресла в зрительном зале
2. Дополнительное финансирование выездов и участия в семинарах, фестивалях и конкурсах
 |
| 12 | Что Вас не устраивает в работе «Семичанского СДК» ? |  - |
| 13 | Вы хотели бы что-нибудь добавить | - |