

Аналитическая записка
на анкетирование, проведенное в сентябре 2015г.

В МБУ ДО ДШИ г. Азова было проведено анкетирование. В Школе обучается 727 учащихся, опрошено 120 родителей обучающихся, что составляет 16,5 %.

ИТОГ:

На первый вопрос «Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения?» 25,5% ответили - очень хорошо информирован, 52,1% - хорошо информирован, 21,6% - информирован и 0,8% (1 человек) - очень слабо информирован.

Вывод: Анкетирование показало, что информацию получают все и 99,2% получают информацию.

На второй вопрос «Считаете ли Вы условия оказания услуг в учреждении комфортными» ответили: 16,8% - очень комфортные, 60,9% - комфортные, 18,2% - скорее комфортные, чем не комфортные, 3,3% - скорее не комфортные, чем не комфортные и 0,8% (1 человек) затруднился ответить на данный вопрос.

Вывод: Большинство 95,9% ответили положительно.

На третий вопрос «Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей» 27,5% ответили, что доступны для всех, 63,3% - доступны, 5% - скорее доступны, чем не доступны, 1,7% т.е. человека считаю недоступной и 3 человека т.е. 2,5% затруднились с ответом.

Вывод: 95,8% считают услугу доступной.

На четвертый вопрос «Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуг в учреждении, компетентным?» ответили 40,8% - высокий профессионализм и компетентность персонала, 45,1% - компетентен, достаточный уровень профессионализма, 13,3% - скорее компетентен, чем не компетентен и 1 человек т.е. 0,8% затруднился ответить.

Вывод: 99,2% считают персонал компетентным.

По пятому вопросу «Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?» были получены следующие ответы: 39,2% - да, всегда и в любой ситуации, 57,5% - да, 3,3% - скорее да.

Вывод: Все считают персонал учреждения вежливым и доброжелательным.

На шестой вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в учреждении?» 35,8% ответили - да, качество оказываемых услуг очень высоко, 60% - да, 4,2% - скорее да.

Вывод: Все опрошенные удовлетворены качеством оказываемых услуг.

На седьмой вопрос «Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?» 32,5% ответили - да, я всегда рекомендую услуги учреждения, 60% - да и 7,5% - скорее да.

Вывод: Все опрашиваемые ответили положительно.

На восьмой вопрос «Считаете ли вы цены на платные услуги доступными и приемлемыми?» 33,3% ответили что доступны для всех, 58,3% считают доступными, 5% - скорее доступными, чем не доступными и 1,7% т.е. 2 человека считают что цены скорее не доступны, чем доступны, 2 человека затруднились с ответом.

Вывод: Большинство опрошенных (96,6%) считают цены на платные услуги доступными.

На девятый вопрос «Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий в учреждении?» 29,2% ответили что очень довольны, 65,8% - довольны, 3,3% - скорее довольны, чем не довольны. Два человека (1,7%) затруднились с ответом.

Вывод: 97,5% опрошенных довольны проводимыми в учреждении мероприятиями.

На десятый вопрос «Считаете ли вы режим работы удобным для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни?» ответили 24,2% - да, очень удобный, 60% - да, 12,5% - скорее да, 3 человека (2,5%) - скорее нет, 1 человек (0,8%) - нет.

Вывод: 96,7% опрошенных считают режим работы удобным для посетителей.

На одиннадцатый вопрос «С Вашей точки зрения как можно улучшить обслуживание в учреждении» 83% опрошенных не ответили или указали что ничего улучшать не надо, 19,17% внесли свои предложения: Расширить гардероб; установить в коридорах больше лавочек и мягкую мебель; на каждом этаже организовать питьевую воду и предоставлять бахилы; оборудовать стеллаж для сменной обуви обучающихся; на концертах детей рассаживать по возрастам (маленьких вперед); школе не хватает концертного рояля в концертном зале; поставить скамейки на дворовой территории; провести ремонт в учебных классах; стимулировать учебу через денежные призы на конкурсах; установить кондиционеры в кабинетах; в период проведения концертов для посетителей организовывать временный гардероб; привлекать детей, занимающихся на отделении платных образовательных услуг, для участия в конкурсах и концертах проводимых в учреждении; сделать форточки в вестибюле; заменить в классах стеклопакеты и улучшить отопление. Один человек пожелал в школе организовать столовую.

На двенадцатый вопрос «Что Вас не устраивает в работе учреждения?» 95,83% - ответили что все устраивает или поставили прочерк. 4,17% т.е. 5 человек - ответили что холодно зимой, высокие цены на платные образовательные услуги, гардероб во время дождливого периода детям сложно переобуваться при входе в школу, часто создается толчея при выходе, пожелание создать комфортные условия для обучения (классы, мебель и т.д.)

Вывод: в основном всех устраивает работа учреждения.

На тринадцатый вопрос «Вы хотели бы что-то добавить?» опрошенные написали пожелания процветания школы т.к. видят в этом единственный

выход для развития ребенка, пожелание новых успехов и новых талантов, выразили благодарность преподавателям и сотрудникам. Пожелали установить климат-контроль в кабинетах, увеличить зарплату педагогам, матерям одиночкам предоставлять бесплатное обучение, добавить в классы хорошие и новые музыкальные инструменты, чтобы литературу по которым занимаются дети можно было бы приобрести на месте и не ездить в другой город, в жаркое время на окнах обеспечить солнце отражающей пленкой. Сделать доступным обучение в школе детей с ограниченными возможностями. Обучать детей с 5 лет на музыкальных инструментах. Оплачивать услуги через банкомат находящийся в здании школы. Школе сделать хороший современный ремонт.

Критерии и показатели независимой системы оценки качества работы МБУ ДО ДХШ г. Азова

1) Открытость и доступность информации об организации: уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы); **80 баллов**

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл); **50 баллов**

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%); **82% (+41; -8)**

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья: —

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы) —;

доля получателей удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%) **76% (+38; -11)**;

доля персонала, считающего оказание услуг доступным, от числа опрошенного персонала учреждения (%) **100%**

материально-техническое обеспечение учреждения (баллы) **50 баллов**.

3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных (%) **100% (49)**;

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организаций, от числа опрошенных (%) **100% (49)**;

4) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%) **96% (47)**;

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%) **94% (46)**;

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг) **нет**;

доля получателей удовлетворенных качеством проводимых мероприятий (%) **90% (44)**;

доля персонала, которая удовлетворена условиями работы по оказанию услуг в учреждении от числа опрошенного персонала учреждения (%) **75%**.

5) ценовая доступность получения платных услуг;

доля посетителей, считающих цены приемлемыми и доступными для получения социальной услуги, от числа опрошенных (%) **99% (48)**

б) режим работы, удобный для посетителей, в том числе в выходные и праздничные дни **94% (46)**

доля получателей, считающих удобным режим работы учреждений культуры, от числа опрошенных посетителей учреждения культуры (%) **96% (47)**.

В основном, улучшение обслуживания и предоставления образовательных услуг потребителям связывается с:

- ремонтом школы;
- улучшением материально-технической базы школы.

**Анализ опроса
читателей библиотеки МБУК ЦБС
для проведения независимой оценки качества работы учреждения**

Опрос проводился в Центральной библиотеке им. Н.Крупской МБУК ЦБС с 20 августа по 10 сентября 2015г. с целью улучшения обслуживания в библиотеке. Опрос проведен анонимно, читатели не указывали свое имя, отчество и фамилию.

В опросе приняли участие 102 человека, читатели Центральной библиотеки им. Н.Крупской.

1. На вопрос «Как Вы оцениваете свою информированность о работе библиотеки и порядок предоставления социальных услуг?»

Получили ответы:

- 56% - очень хорошо информированы;
- 30,4% - хорошо информированы;
- 12%- информированы;
- 2% - слабо информированы.

2. «Считаете ли Вы условия оказания услуг в библиотеке комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)?» читатели библиотек считают:

- 43% - очень комфортными;
- 50% - комфортными;
- 7% - скорее комфортными, чем не комфортными.

3. «Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для людей?»

Читатели считают условия:

- доступными для всех – 70%;
- доступными – 28,4%;
- скорее доступными, чем не доступными – 2%.

4. «Считаете ли Вы персонал, оказывающий услуги в учреждении, компетентным?»

Респонденты считают, что:

Персонал отличает

- Высокий профессионализм и компетентность персонала – 59%;
- Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 34%;
- Скорее компетентен, чем не компетентен – 7%.

5. «Считаете ли вы, что сотрудники библиотеки вежливы и доброжелательны?»

69% респондентов отвечают - «Да, всегда и в любой ситуации».

30, 4% считают – «да».

1% - «скорее да».

6. «Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг в библиотеке?»,
на этот вопрос отвечают:

- 53% считают качество оказания услуг очень высокое;

- 47% - удовлетворены качеством.

7. «Порекомендовали ли бы Вы при необходимости услуги библиотеки своим родственникам или знакомым?»

На этот вопрос получены ответы:

- Да, я всегда рекомендую услуги учреждения – 56%;

- могут порекомендовать – 41%;

- скорее да – 2%.

1% (1 человек) – затрудняется ответить.

8. Цены на платные услуги доступными и приемлемыми считают:

- 34% респондентов - доступны для всех;

- 54% - доступные;

- 2% - скорее доступны, чем не доступны;

- 5% (5 человек) - затрудняются ответить, скорее всего они не пользуются

платными услугами.

9. На вопрос «Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий в библиотеке?» получили ответы:

- Очень доволен- 43%;

- Доволен – 49%;

- Скорее доволен, чем нет – 1%;

Затрудняются ответить 6 человек – 6%.

10. Режим работы считают:

- очень удобным для посетителей библиотеки – 47% респондентов;

- удобным – 52%;

- 1 человек – 1% считает скорее удобным.

11. Как можно улучшить обслуживание в библиотеке респонденты считают:

15%	Увеличить количество книг новых, современных, хороших.
5%	Над входом установить большую вывеску «Библиотека» (с подсветкой, электронное, чтобы видеть издалека).
3%	Повысить зарплату библиотекарям.
2%	Добавить кондиционеры.
1%	Увеличить объем Интернет – услуг.

Увеличить количество книг на иностранных языках.
Приобретать тематическую литературу.
Больше газет, журналов.
Больше журналов на военно – патриотическую тему и казачество.
Буккроссинг проводить ежедневно.
Почаще организовывать для читателей обзоры о новых поступлениях книг, изданных современными талантливыми писателями в библиотеках города.
Проводить больше тематических мероприятий для детей.
Почаще давать в прессу обзоры о новых поступлениях книг, изданных современными талантливыми писателями.
Больше пропагандировать чтение среди родителей, а также с помощью массовых мероприятий.
На территории установить вазоны, посадить цветы.
Установить кулер с водой.
Приобрести еще стулья.

1% читателей - считает библиотеку научным и культурным центром города.
 - охвачены все художники г. Азова в выставках библиотеки.
 - ни в коем случае не закрывать библиотеку.

12. На вопрос «**Что Вас не устраивает в работе библиотеки?**»

- 51,5% респондентов отвечают, что их все устраивает в работе библиотеки, в том числе и обслуживание в библиотеке.
 - 1% (1 человек) – не устраивает выходной день.

13. **В конце анкеты читатели Центральной библиотеки им. Н.Крупской добавляют:**

5%	Благодарны всем работникам библиотеки.
2%	В библиотеке много хороших (новых) книг.
	Оформить современной техникой фойе библиотеки, сделать рекламу в фойе об услугах библиотеки.
	Желают здоровья, успешных встреч на интеллектуальных мероприятиях, хорошей творческой работы.

Директор МБУК ЦБС



Платонова О.Р.

Анализ проведенного анкетирования среди пользователей услугами Городского Дворца Культуры

Для мониторинга качества работы Городского Дворца Культуры г. Азова в целом было проведено анкетирование граждан, регулярно посещающих данное учреждение и пользующихся предоставляемыми услугами.

В опросе участвовало 270 пользователей услугами ГДК.

В целом отзывы оказались положительными. Проанализировав анкеты можно сделать ряд выводов, как улучшить обслуживание в ГДК.

Большая доля опрошенных целиком довольны своей информированностью о проводимых мероприятиях в ГДК, переносе занятий и т.д. 34,5%, 20% выбрали варианты «Очень хорошо информирован» и «хорошо информирован», но все же около 40% не всегда в нужной мере владеют данной информацией. Небольшая доля опрошенных (1,5%) затруднились дать ответ на поставленный вопрос. В свободной форме люди выразили желания улучшения официального сайта ГДК и, по возможности, большего размещения рекламы, как наружной, так и в системах СМИ.

Вопрос о комфортном пребывании в учреждении собрал больше положительных отзывов. Варианты ответов «Очень комфортно», «Комфортно» и «Скорее комфортно» набрало около 80%. Опрошенные выразившие отрицательное мнение составили 20%, в свободной форме они объяснили, что им для полного комфорта не хватает в ГДК кулеров с питьевой водой, кондиционеров летом и недостаточно отопления зимой.

13,5% опрошенных на вопрос о доступности предоставляемых услуг ГДК ответили отрицательно, 2,6% затруднились дать ответ. 83,9% анкетированных выбрали положительные ответы: «Доступно для всех», «Доступно», «Скорее доступно».

Высоко был оценен и персонал, работающий в ГДК. Лишь 5% анкетированных выразили свое отрицательное отношение к персоналу, при этом не уточнив причины в графе свободного ответа «Что вас не устраивает». Практически не отличается ситуация и в вопросе о вежливости и доброжелательности персонала.

На вопрос «Удовлетворены ли качеством предоставляемых услуг ГДК» около 90% выбрали положительные ответы. Оставшаяся часть опрошенных уточнило свой отрицательный ответ в свободной форме, высказывая недовольство, не столько услугами как таковыми, а малой вместимостью ГДК, не частой возможностью проводить репетиции на сцене, качеством микрофонов и др., по факту не относящихся к непосредственной услуге, оказываемой ГДК.

90,5%, с разной долей уверенности, заявляют, что готовы рекомендовать, в случае необходимости, знакомым и друзьям ГДК. 6,6% не хотели бы рекомендовать данное заведение, но не объяснили в свободной форме, почему же в таком случае они продолжают пользоваться сами услугами ГДК. 2% затруднились ответить.

Цены для большинства анкетированных оказались приемлемыми, если учитывать различный финансовый статус населения, пользующихся услугами ГДК.

Из 100% опрошенных лишь 10% в разной степени изъявили недовольство качеством предоставляемых услуг.

93,3% анкетированных не имеют никаких претензий к режиму работы как в будни, так и в выходные и праздничные дни

Более конкретные цифры в процентном соотношении приведены в «ПРИЛОЖЕНИИ 1».

Внесенные опрошенными людьми предложения по улучшению работы ГДК приведены в «ПРИЛОЖЕНИИ 2»

Заполненные Анкеты прилагаются.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Исчисление ведется из 100% опрошенных, что составляет 270 человек

ВОПРОС / ВАРИАНТЫ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ В %
1. Оцените свою информированность о работе учреждения и порядка предоставления услуг	
2. Очень хорошо информирован	34,5
3. Хорошо информирован	20
4. Информирован	20
5. Слабо информирован	16
6. Очень слабо информирован	4
7. Не информирован	4
8. Затрудняюсь ответить	1,5
2. Считаете ли вы условия оказания услуг в ГДК приемлемыми?	
1. Очень комфортно	28
2. Комфортно	21,5
3. Скорее комфортные, чем нет	18,5
4. Скорее не комфортные	12,5
5. Не комфортные	9,6
6. Весьма не комфортные	8,5
7. Затрудняюсь ответить	1,4
3. Считаете ли вы условия оказания услуг доступными для людей?	
1. Доступны для всех	39,3
2. Доступны	24,8
3. Скорее доступны, чем не доступны	20
4. Скорее не доступны	7,8
5. Не доступны	4,1
6. Совсем не доступны	1,5
7. Затрудняюсь ответить	2,6
4. Является ли персонал компетентным?	
1. Да, более чем	41,5
2. Достаточно компетентный	34,4
3. Скорее компетентен	18,3
4. Скорее не компетентен	3
5. Не компетентен	0,4
6. Абсолютно не компетентен	0,4
7. Затрудняюсь ответить	2
5. Считаете ли вы, что сотрудники ГДК вежливы и доброжелательны?	
1. Да, в любой ситуации	46,4
2. Да	33,3
3. Скорее да	13,5
4. Скорее нет	2,6
5. Нет	1,5
6. Совершенно не вежливы	0,7
7. Затрудняюсь ответить	2
6. Удовлетворены ли вы качеством получаемых услуг в ГДК?	
1. Да, качество высокое	34,8
2. Да	37,4
3. Скорее да	12,6
4. Скорее нет	5,6
5. Нет	3,3
6. Абсолютно нет	3

7. Затрудняюсь ответить	3,3
ВОПРОС /ВАРИАНТ ОТВЕТА	ОТВЕТЫ В %
7. Рекомендовали бы вы при необходимости услуги учреждения своим знакомым?	
1. Да, при случае рекомендую	50,3
2. Да	30
3. Скорее да	11,1
4. Скорее нет	3,7
5. Нет	2,6
6. Совершенно нет	0,4
7. Затрудняюсь ответить	1,9
8. Считаете ли вы цены на услуги ГДК доступными?	
1. Доступны для всех	38
2. Да	25
3. Скорее да	17
4. Скорее нет	9,6
5. Не доступны	4,4
6. Совсем не доступны	-
7. Затрудняюсь ответить	6
9. Довольны ли вы качеством проводимых мероприятий в ГДК?	
1. Очень доволен	39,7
2. Доволен	33,7
3. Скорее да	13,7
4. Скорее нет	3,7
5. Не доволен	3,3
6. Абсолютно не доволен	3,3
7. Затрудняюсь ответить	2,6
10. Удобен ли режим работы в том числе и в выходные дни?	
1. Очень удобно	40,7
2. Удобно	33
3. Скорее да	13,3
4. Скорее нет	3,3
5. Не удобно	5
6. Совершенно не удобно	1,4
7. Затрудняюсь ответить	3,3

**Мысли и предложения опрошенных людей
по улучшению качества обслуживания в ГДК г. Азова**

- Улучшить качество официального веб сайта
- Обеспечение граждан более доступной и качественной рекламой (наружной и в системе СМИ)
- Улучшить комфортное пребывание в ГДК в момент ожидания детей (больше посадочных мест, раздевалки для детей)
- Увеличение количество аудиторий, в которых можно заниматься
- Улучшение технического оснащения (свет, звук)
- Нехватка музыкального инвентаря для занятий коллективов (музыкальные инструменты, колонки, магнитофоны)
- Улучшить отопление в зимний период
- Обеспечить кабинеты кондиционерами в летний период
- Кулеры с питьевой водой для детей или точки продажи воды на территории ГДК
- Обеспечить больше выступлений на сцене
- Для проведения мероприятий и выездов коллективов искать спонсорскую поддержку
- Установить доску с расписанием занятий
- Предоставление места для хранения вещей (шкафчики)
- Привозить для выступления больше знаменитостей
- Вывесить адрес сайта для общего доступа
- Пользоваться центральным входом не только во время концертов, но и каждый день
- Организовать буфет
- Поставить дезинфицирующие лампы
- Устраивать дискотеки