



УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУК ЦПКиО
«Лакреевский лес»

И.В. Ивонтьев

10 сентября 2023 г.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ПАРК КУЛЬТУРЫ И ОТДЫХА
«ЛАКРЕЕВСКИЙ ЛЕС»

Информация

по итогам анкетирования удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес»

С целью изучения удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес», в августе–сентябре 2023 года проведено анкетирование посетителей парка.

Для изучения мнения населения, согласно Постановлению администрации города Чебоксары от 12.08.2015 № 2631 «Об утверждении порядка изучения мнения населения города Чебоксары о качестве оказания муниципальными учреждениями культуры города Чебоксары муниципальных услуг» достаточно одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, что в МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес» в период с апреля по сентябрь составило 1603 человека.

Всего в МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес» в социологическом опросе приняло участие 1603 респондента.

В анкету включены такие вопросы, как:

- за получением какой услуги Вы обратились (наименование);
- насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям;
- взималась ли дополнительная плата, кроме той, что установлена законодательством;

-Ваши предложения по улучшению работы муниципального учреждения г. Чебоксары.

1 вопрос. «За получением какой услуги вы обратились (наименование)».

Не все респонденты ответили на этот вопрос, но среди ответов есть такие: «Аттракционы», «Прогулка», «Кафе и аттракционы», «Прогулка с ребенком», «Прогулка с друзьями», «Нахождение в тишине», «Пришли подышать свежим воздухом», «Посмотрели детскую развлекательную программу», «Игра в шахматы» и пр.

2 вопрос.

Качество предоставления услуг предлагалось оценить в анкете по 6 критериям.

1 критерий – «Комфортность территории, предназначенной для оказания услуги»

«Очень хорошо» - 66,81 %

«Хорошо» - 31,88 %

«Удовлетворительно» - 1,31 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: Основная масса респондентов удовлетворены условиями, созданными в МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес».

2 критерий – «Доступность и понятность информации о порядке оказания услуги»

«Очень хорошо» - 61,70 %

«Хорошо» - 37,12 %

«Удовлетворительно» - 1,18 %

Вывод: Большинство респондентов удовлетворены доступностью и формой предоставления информации о порядке оказания услуги. В муниципальном учреждении имеются информационные стенды с прейскурантами цен, информацией об установлении льгот для отдельных категорий граждан, правилами посещения парка, правилами пользования аттракционами, платежными терминалами, анонсы, афиши, планы о предстоящих мероприятиях, схема размещения объектов в парке, навигация и т.п.

3 критерий – «Внимательность, вежливость, тактичность персонала»

«Очень хорошо» - 64,13 %

«Хорошо» - 35,31 %

«Удовлетворительно» - 0,56 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: Большинство респондентов на данный вопрос дали положительные ответы. Следовательно, можем сделать вывод, что каждый сотрудник МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес» соблюдает правила профессиональной этики, вежлив и тактичен с посетителями.

4 критерий – «Компетентность персонала»

«Очень хорошо» - 65,0 %

«Хорошо» - 34,25 %

«Удовлетворительно» - 0,75 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: Все респонденты подтвердили в своих ответах то, что в МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес» работают специалисты своего дела – обладающие навыками и умениями, необходимыми в их работе.

5 критерий – «График работы с посетителями»

«Очень хорошо» - 55,71 %

«Хорошо» - 41,98 %

«Удовлетворительно» - 2,31 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: По результатам анкетирования, делаем вывод, что большинство опрошенных устраивает график работы парка.

6 критерий – «Оценка результата полученной услуги»

«Очень хорошо» - 64,57 %

«Хорошо» - 34,5 %

«Удовлетворительно» - 0,93 %

«Плохо» - 0 %

Вывод: почти 100% оценили качество услуги на «очень хорошо» и «хорошо», что говорит о достаточно высоком уровне обслуживания и предоставления услуг в МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес».

3 вопрос. «Взималась ли дополнительная плата, кроме той, что установлена законодательством».

На 3-й вопрос ответили все однозначно, что дополнительная плата, кроме той, что установлена законодательством в МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес» не взималась.

4 вопрос. «Ваши предложения по улучшению работы муниципального учреждения г. Чебоксары».

Не все респонденты отвечали на этот вопрос, но среди ответивших есть такие варианты: «Больше детских аттракционов», «Обновить аттракционы», «Приобретение новых экстремальных аттракционов», «Приобретение экстремальных аттракционов», «Аттракционы, где дети катаются без родителей», «Новые интересные аттракционы».

ОБЩИЙ ВЫВОД

Анкетирование выявило, что в целом в МАУК ЦПКиО «Лакреевский лес» уровень предоставления услуг высокий, что доказывает востребованность парка среди горожан и гостей столицы.