



УТВЕРЖДАЮ  
Директор МАУК ЦПКИО  
«Лакреевский лес»

И.В. Ивонтьев

« 10 » апреля 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 январе – марте 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 января по март составило 480 человек.

Всего в МАУК ЦПКИО «Лакреевский лес» в социологическом опросе приняло участие 480 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» и пр.

**2 вопрос.**

Качество предоставления услуг предлагалось оценить в анкете по 6 критериям.

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

«Очень хорошо» - 69,79 %

«Хорошо» - 30 %

«Удовлетворительно» - 0,21 %

«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» - 60,42 %

«Хорошо» - 39,37 %

«Удовлетворительно» - 0,21 %

«Плохо» - 0 %

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» - 61,25 %

«Хорошо» - 38,75 %

«Удовлетворительно» - 0 %

«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» - 60,42 %

«Хорошо» - 38,75 %

«Удовлетворительно» - 0,83 %

«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» - 55,83 %

«Хорошо» - 42,30 %

«Удовлетворительно» - 1,87 %

«Плохо» - 0 %

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

*6 критерий – «Оценка результата полученной услуги»*

«Очень хорошо» - 63,13 %

«Хорошо» - 36,04 %

«Удовлетворительно» - 0,83 %

«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.