

В опросе получателей услуг о качестве оказания услуг учреждением культуры  
МБУК «Тульский –историко-архитектурный музей  
полное наименование учреждения культуры

приняли участие 100 респондентов

**Возраст**

до 25 лет – **56,25%**  
26-40 лет - **25%**  
41-60 лет – **12,5%**  
старше 60 лет - **6,25%**

**Пол**

Мужской – **37,5%**  
Женский – **62,5%**

1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

Да, видел – **54,17%**  
Нет, не видел (переход к вопросу 3) – **45,83%**

2. Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?

Очень хорошо – **34,61%**  
Хорошо - **57,69%**  
Плохо - **3,85%**  
Очень плохо - **3,85%**  
Затрудняюсь ответить - **0%**

*Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:*

Причины не указали.

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации (учреждения) в сети «Интернет»?

Да, пользовался – **29,17%**  
Нет, не пользовался (переход к вопросу 5) - **70,83%**

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?

Удовлетворен – **64,29%**  
Скорее удовлетворен – **35,71%**  
Скорее не удовлетворен - **0%**  
Не удовлетворен – **0%**  
Затрудняюсь ответить – **0%**

5. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?

Комфортным - **81,25%**  
Скорее комфортным - **14,58%**  
Скорее не комфортным - **4,17%**  
Не комфортным- **0%**  
Затрудняюсь ответить - **0%**

*Если оценка «не комфортно» или «скорее не комфортно» -укажите, пожалуйста, причину:*

Причины не указали.

6. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да - **0%**  
Нет (переход к вопросу 8) - **100%**

7. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?

- Очень хорошо -0%
- Хорошо -0%
- Плохо -0%
- Очень плохо -0%
- Затрудняюсь ответить -0%

8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

- Очень хорошо -81,42%
- Хорошо -14,58%
- Плохо -0%
- Очень плохо -0%
- Затрудняюсь ответить -0%

9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?

- Очень хорошо - 79,17%
- Хорошо – 20,83%
- Плохо -0%
- Очень плохо -0%
- Затрудняюсь ответить -0%

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией {телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

- Да, пользовался – 27,08%
- Нет, не пользовался (переход к вопросу 12) – 72,92%

11. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?

- Очень хорошо – 46,15%
- Хорошо – 53,85%
- Плохо -0%
- Очень плохо -0%
- Затрудняюсь ответить -0%

12. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?

- Очень хорошо – 45,84%
- Хорошо – 43,75%
- Плохо – 2,08%
- Очень плохо – 0%
- Затрудняюсь ответить – 8,33%

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

Причины не указали.

---

13. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

- Очень хорошо – 62,5%
- Хорошо- 35,42%
- Плохо – 2,08%
- Очень плохо – 0%
- Затрудняюсь ответить -0%

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:

Причины не указали.

---

14. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- Да – 97,92%

Нет -0%

Затрудняюсь ответить – 2,08%

**Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данной организации культуры:**

Сделать внешнюю рекламу более привлекательной и яркой.

Проводить больше моно-спектаклей с приглашением актёров из местных театров.

Проводить мероприятия чаще.

В выставочном пространстве показывать больше экспонатов.

Организовать больше сидячих мест а лектории.

Внутренняя навигация: сложно найти туалет.

Сделать парковочные места.