

## ОТЧЕТ

### о проведении Мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых библиотека с. Цыпка МКУК «Вельяминовское» 2017 год (наименование учреждения)

Группа факторов (аспект обслуживания)	Критерий «Важность»	Критерий «Важность»		Критерий «Удовлетворенность»	Критерий «Удовлетворенность»	
		количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов		количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	16	5	удовлетворен полностью	20	5
	не очень важный	6	3	не совсем удовлетворен	2	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	22	х	Итого	22	х
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	20	5	удовлетворен полностью	19	5
	не очень важный	2	3	не совсем удовлетворен	3	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	22	х	Итого	22	х
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	16	5	удовлетворен полностью	14	5
	не очень важный	6	3	не совсем удовлетворен	8	3
	абсолютно неважный	-	1	совершенно не удовлетворен	-	1
	Итого	22	х	Итого	22	х
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	8	5	удовлетворен полностью	10	5
	не очень важный	14	3	не совсем удовлетворен	12	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	22	х	Итого	22	х
Итого	Итого	22	х	Итого	22	х

5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	важный	18	5	удовлетворен полностью	22	5
	не очень важный	4	3	не совсем удовлетворен	0	3
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	22	х	Итого	22	х
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	6	5	удовлетворен полностью	18	5
	не очень важный	16	3	не совсем удовлетворен	4	3
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	22	х	Итого	22	х
9. Доступность информации о мероприятиях, выставках и др.)	важный	11	5	удовлетворен полностью	22	5
	не очень важный	11	3	не совсем удовлетворен	0	3
10. Доступность информации о мероприятиях, выставках и др.)	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	22	х	Итого	22	х
11. Доступность информации о мероприятиях, выставках и др.)	важный	8	5	удовлетворен полностью	17	5
	не очень важный	14	3	не совсем удовлетворен	5	3
12. Доступность информации о мероприятиях, выставках и др.)	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	22	х	Итого	22	х
13. Доступность информации о мероприятиях, выставках и др.)	важный	х	х	удовлетворен полностью	х	х
	Итого	х	х	Итого	х	х
ВСЕГО		х	х	ВСЕГО	х	х

Пункт Анкеты	Наименование пункта	Показатель	Количество человек
2.	Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры	Да	13
		Нет	9

3.	Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры	недостаток свободного времени состояние здоровья усталость после работы семейно-бытовые условия отдаленность учреждения от дома режим работы учреждения недостатки в работе учреждения другое	8 3 4 - 6 - - 1
4.	Конкретные недостатки указанные в позиции «Недостатки с работе учреждения» и «Другое» пункта 3 Анкеты	Выписать из анкет наиболее часто встречающиеся ответы с указанием количества отвечающих	1
5.1	Ваш пол	Мужской	7
5.2	Ваш возраст	Женский 14-18 лет 19-29 лет 30-39 лет 40-49 лет 50-59 лет 60 лет и старше	15 2 1 5 1 4 9
5.3	Ваше место жительства	Указать населенный пункт с указанием количества отвечающих	с. Цыпка
5.4	Социальная категория	Учащийся, студент Рабочий Служащий Предприниматель Домохозяйка Временно неработающий Пенсионер Другое	3 3 3 - 2 2 9
5.5	Образование	Высшее Среднее специальное Полное (общее) среднее Неполное среднее	7 5 5 5

	Начальное	
--	-----------	--

*Директор МКУК «Вымпеловское»*

Руководитель органа культуры/учреждения

*[Подпись]*  
(подпись)

МП

*А.Н. Романюк*  
(расшифровка подписи)

Исполнитель (ответственный за Мониторинг):

Ф.И.О.

Контактный телефон