

ОТЧЕТ

о проведении Мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых
библиотека с. Мессажай 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	13	5	удовлетворен полностью	14	5
	не очень важный	1	3	не совсем удовлетворен	0	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	14	х	Итого	14	х
	важный	14	5	удовлетворен полностью	14	5
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	не очень важный	0	3	не совсем удовлетворен	0	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	14	х	Итого	14	х
	важный	13	5	удовлетворен полностью	14	5
	не очень важный	1	3	не совсем удовлетворен	0	3
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	абсолютно неважный	-	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	14	х	Итого	14	х
	важный	8	5	удовлетворен полностью	9	5
	не очень важный	6	3	не совсем удовлетворен	5	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
4. Техническое оснащение учреждения культуры	Итого	14	х	Итого	14	х
	важный	8	5	удовлетворен полностью	9	5
	не очень важный	6	3	не совсем удовлетворен	5	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	14	х	Итого	14	х

5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	важный	14	5	удовлетворен полностью	14	5
	не очень важный	0	3	не совсем удовлетворен	0	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	14	х	Итого	14	х
	важный	6	5	удовлетворен полностью	14	5
	не очень важный	8	3	не совсем удовлетворен	0	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	14	х	Итого	14	х
	важный	14	5	удовлетворен полностью	14	5
	не очень важный	0	3	не совсем удовлетворен	0	3
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	14	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	не очень важный	14	х	Итого	14	х
	абсолютно неважный	0	3	удовлетворен полностью	14	3
	Итого	14	х	Итого	14	х
	важный	14	5	удовлетворен полностью	14	5
	не очень важный	0	3	не совсем удовлетворен	0	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	14	х	Итого	14	х
	важный	14	5	удовлетворен полностью	14	5
	не очень важный	0	3	не совсем удовлетворен	0	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.)	важный	14	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	не очень важный	14	х	Итого	14	х
	абсолютно неважный	0	3	удовлетворен полностью	14	3
	Итого	14	х	Итого	14	х
	важный	14	5	удовлетворен полностью	14	5
	не очень важный	0	3	не совсем удовлетворен	0	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	14	х	Итого	14	х
	ВСЕГО	х	х	ВСЕГО	х	х

Пункт Анкеты	Наименование пункта	Показатель	Количество человек
2.	Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры	Да	11
		Нет	3

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	6 3 2 - 3 - -
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	-
5.1	Ваш пол	Мужской	6
5.2	Ваш возраст	Женский 14-18 лет 19-29 лет 30-39 лет 40-49 лет 50-59 лет 60 лет и старше	8 3 - 4 3 2 2
5.3	Ваше место жительства	Указать населенный пункт с указанием количества отвечающих	с. Мессажай
5.4	Социальная категория	Учащийся, студент Рабочий Служащий Предприниматель Домохозяйка Временно неработающий Пенсионер Другое	2 2 3 1 1 1 4
5.5	Образование	Высшее Среднее специальное Полное (общее) среднее Неполное среднее	5 5 4 -

Начальное

Директор МКУК «Вельяминовское»

Л.Н. Романюгина


МП (подпись)

Исполнитель (ответственный за Мониторинг):
Романюгина Лариса Николаевна
Контактный телефон 65401

1. Место размещения объектов	14		14
2. Вид объектов	14		14
3. Категория объектов	0		0
4. Вид объектов	0		0
5. Вид объектов	0		0
6. Вид объектов	0		0
7. Вид объектов	0		0
8. Вид объектов	0		0
9. Вид объектов	0		0
10. Вид объектов	0		0
11. Вид объектов	0		0
12. Вид объектов	0		0
13. Вид объектов	0		0
14. Вид объектов	0		0
15. Вид объектов	0		0
16. Вид объектов	0		0
17. Вид объектов	0		0
18. Вид объектов	0		0
19. Вид объектов	0		0
20. Вид объектов	0		0
21. Вид объектов	0		0
22. Вид объектов	0		0
23. Вид объектов	0		0
24. Вид объектов	0		0
25. Вид объектов	0		0
26. Вид объектов	0		0
27. Вид объектов	0		0
28. Вид объектов	0		0
29. Вид объектов	0		0
30. Вид объектов	0		0
31. Вид объектов	0		0
32. Вид объектов	0		0
33. Вид объектов	0		0
34. Вид объектов	0		0
35. Вид объектов	0		0
36. Вид объектов	0		0
37. Вид объектов	0		0
38. Вид объектов	0		0
39. Вид объектов	0		0
40. Вид объектов	0		0
41. Вид объектов	0		0
42. Вид объектов	0		0
43. Вид объектов	0		0
44. Вид объектов	0		0
45. Вид объектов	0		0
46. Вид объектов	0		0
47. Вид объектов	0		0
48. Вид объектов	0		0
49. Вид объектов	0		0
50. Вид объектов	0		0
Итого	14		14