

ОТЧЕТ

о проведении Мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых
 Дом культуры 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	9	5	удовлетворен полностью	6	5
	не очень важный	3	3	не совсем удовлетворен	6	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	12	x	Итого	12	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	9	5	удовлетворен полностью	9	5
	не очень важный	3	3	не совсем удовлетворен	3	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	12	x	Итого	12	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	6	5	удовлетворен полностью	8	5
	не очень важный	6	3	не совсем удовлетворен	4	3
	абсолютно неважный	-	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	12	x	Итого	12	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	6	5	удовлетворен полностью	6	5
	не очень важный	6	3	не совсем удовлетворен	5	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	1	1
	Итого	12	x	Итого	12	x

	важный	10	5	удовлетворен полностью	12	5
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	важный	10	5	удовлетворен полностью	12	5
	не очень важный	2	3	не совсем удовлетворен	0	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	12	x	Итого	12	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	7	5	удовлетворен полностью	9	5
	не очень важный	5	3	не совсем удовлетворен	3	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	12	x	Итого	12	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	12	5	удовлетворен полностью	12	5
	не очень важный	0	3	не совсем удовлетворен	0	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	0	1
	Итого	12	x	Итого	12	x
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	6	5	удовлетворен полностью	7	5
	не очень важный	6	3	не совсем удовлетворен	3	3
	абсолютно неважный	0	1	совершенно не удовлетворен	2	1
	Итого	12	x	Итого	12	x
ВСЕГО	x	x	ВСЕГО	x	x	

Пункт Анкеты	Наименование пункта	Показатель	Количество человек
2.	Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры	Да	10
		Нет	2

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

