

Сводные данные по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в  
организациях культуры

В опросе получателей услуг о качестве оказания услуг учреждением культуры

Муниципальное казенное учреждение культуры

«Киреевская районная централизованная библиотечная система»

Муниципального образования Киреевский район

(МКУК «Киреевская РЦБС»)

приняли участие 206 респондентов

№ п/п	Наименование критерия	Наименование показателя		
1.	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)		
		Комфортно	На среднем уровне	Не комфортно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	9	2	-
	26-40 лет	20	2	-
	41-60 лет	50	2	-
	старше 60 лет	15	-	-
	итого в процентах:	94	6	-
	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	2.2. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)		
		Высокая	Средняя	Низкая
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	1	4	6
	26-40 лет	14	4	4
	41-60 лет	7	14	31
	старше 60 лет	3	4	8
	итого в процентах:	25	26	49
	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	2.3. Транспортная и пешая доступность организации культуры		
		Доступно	Слабо доступно	Не недоступно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	11	-	-
	26-40 лет	22	-	-
	41-60 лет	51	-	-
	старше 60 лет	16	-	-
	итого в процентах:	100	-	-
	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	2.4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)		
		Удобно	Средне	Не удобно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	8	2	-
	26-40 лет	18	3	-
	41-60 лет	46	6	-
	старше 60 лет	15	1	-
	итого в процентах:	87	12	-
2.	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	3.1. Простота/удобство электронного каталога:		
		Удобно	Средне	Не удобно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	11	-	-
	26-40 лет	20	1	1
	41-60 лет	48	3	-
	старше 60 лет	15	1	-
	итого в процентах:	94	5	1

	Время ожидания предоставления услуги	3.2. Удобство графика работы организации культуры		
		Удобно	Средне	Не удобно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	10	1	-
	26-40 лет	22	-	-
	41-60 лет	51	-	-
старше 60 лет	16	-	-	
итого в процентах:		99	1	-
3.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры		
		Высокая	Средняя	Низкая
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	10	1	-
	26-40 лет	22	-	-
	41-60 лет	51	-	-
	старше 60 лет	16	-	-
итого в процентах:		99	-	-
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом		
		Полностью удовлетворен(а)	Частично удовлетворен(а)	Не удовлетворен(а)
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	10	1	-
	26-40 лет	22	-	-
	41-60 лет	51	-	-
старше 60 лет	16	-	-	
итого в процентах:		99	1	-
	Удовлетворенность качеством оказания услуг	5.2. Наличие информации о новых изданиях		
		Есть	Не много	Отсутствует
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	9	1	-
	26-40 лет	22	1	-
	41-60 лет	50	1	-
старше 60 лет	16	-	-	
итого в процентах:		97	3	-

29.07.16 г

Директор МКУК Киреевская РЦБС

Исп. Нежданова Г.В.



подпись

Н.А. Истомина