

В опросе получателей услуг о качестве оказания услуг
**муниципальным казенным учреждением культуры «Узловская городская
 централизованная библиотечная система»**
 приняли участие **60** респондентов

№ п/п	Наименование критерия	Наименование показателя		
1.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	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	25%	8%	-
	26-40 лет	23%	5%	
	41-60 лет	19%	-	
	старше 60 лет	20%	-	-
итого в процентах:		87%	13%	
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	2.2. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование и т.д.)		
		Высокая	Средняя	Низкая
		<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>		
	25 лет	-	-	-
	26-40 лет	-	-	-
	41-60 лет	-	-	-
	старше 60 лет	-	-	-
итого в процентах:		На этот вопрос не отвечали		
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	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	32%		
	26-40 лет	29%		
	41-60 лет	17%		
	старше 60 лет	20%	2%	-
итого в процентах:		98%	2%	
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	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	29%	5%	
	26-40 лет	21%	7%	
	41-60 лет	8%	10%	
	старше 60 лет	12%,	5%	
итого в процентах:		70%, 3% не дали ответ	27%	

2.	Время ожидания предоставления услуги	3.1. Простота/удобство электронного каталога:		
		Удобно	Средне	Не удобно
	<i>(в процентах от числа опрошенных по каждому варианту ответа)</i>			
	25 лет	27%	6%	
	26-40 лет	17%	11%	
	41-60 лет	10%	8%	
старше 60 лет	3%			
итого в процентах:		57%, 18% не дали ответ	25%	
	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	32%	2%	
	26-40 лет	28%		
	41-60 лет	16%	2%	
старше 60 лет	18%	2%		
итого в процентах:		94%	6%	
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	30%	3%	
	26-40 лет	28%		
	41-60 лет	19%		
старше 60 лет	17%	3%		
итого в процентах:		94%	6%	
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	30%	3%	
	26-40 лет	23%	5%	
	41-60 лет	15%	3%	
старше 60 лет	19%	2%		
итого в процентах:		87%	13%	
	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	28%	5%	
	26-40 лет	29%		
	41-60 лет	18%		
старше 60 лет	20%			
итого в процентах:		95%	5%	

21 июля 2016 года

дата

В.И.Соколова

подпись