

Итоги опроса населения
по независимой оценке качества услуг, предоставляемыми МБУК «Централизованная система
МО «Хоринский район» в 2016 году.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики МБУК «ЦБС МО «Хоринский район» проведена работа по внедрению механизма независимой оценки качества услуг в сфере культуры. Всего опрошенных 785 респондентов.

1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (библиотеки) (места для сидения, гардероб, чистота помещений).

- 5- услуга полностью соответствует потребностям («отлично») – 550
- 4 – скорее соответствует («хорошо») – 162
- 3 – нейтрально – 23
- 2 – скорее нет («плохо») – 2
- 1 – нет, не соответствует («очень плохо») – 1
- Нет ответа – 20

2. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу).

- 5 – услуга полностью соответствует потребностям (отлично) - 409
- 4 – скорее соответствует («хорошо») - 198
- 3 – нейтрально – 58
- 2 – скорее нет («плохо») – 4
- 1 – нет, не соответствует («очень плохо») – 4
- нет ответа – 85

3. Транспортная и пешая доступность организации культуры

- 5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично») – 482
- 4 – скорее соответствует («хорошо») – 158
- 3 – нейтрально – 69
- 2 – скорее нет («плохо»)-2
- 1 – нет, не соответствует («очень плохо») – 5
- нет ответа – 42

4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).

- 5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично») – 314
- 4 – скорее соответствует («хорошо») – 155
- 3 – нейтрально – 147

2 – скорее нет («плохо») – 13
1 – нет, не соответствует («очень плохо») – 25
нет ответа – 104

5. Удобство графика работы организации культуры (библиотеки)

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично») – 518
4 – скорее соответствует («хорошо») – 210
3 – нейтрально – 16
2 – скорее нет («плохо») – 3
1 – нет, не соответствует («очень плохо») – 1
нет ответа – 10

6. Простота / удобство электронного каталога

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично») – 170
4 – скорее соответствует («хорошо») – 81
3 – нейтрально – 93
2 – скорее нет («плохо») – 50
1 – нет, не соответствует («очень плохо») – 10
нет ответа – 354

7. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (библиотеки)

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично») – 616
4 – скорее соответствует («хорошо») – 123
3 – нейтрально – 11
2 – скорее нет («плохо») – 1
1 – нет, не соответствует («очень плохо») – 0
нет ответа – 7

8. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры (библиотеки) в целом

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично») – 517
4 – скорее соответствует («хорошо») – 191
3 – нейтрально – 36
2 – скорее нет («плохо») – 6
1 – нет, не соответствует («очень плохо») – 2
нет ответа – 6

9-10 – Наличие информации о новых изданиях

5 – услуга полностью соответствует потребностям («отлично») – 498
4 – скорее соответствует («хорошо») – 161
3 – нейтрально – 43
2 – скорее нет («плохо») – 2
1 – нет, не соответствует («очень плохо») – 3
нет ответа – 51

11. Несколько слов о себе

Возраст:		Образование:
1. муж. – 286	1.7-17лет – 160	1. начальное (неполное среднее)-122
2. жен. – 472	2.18-29лет – 98	2. среднее - 222
	3.30-39 лет – 142	3. среднее профессиональное 252 (техникум, колледж)
	4.40-49 лет – 131	4. высшее 161
	5.50-59 лет – 149	5. научная степень
	6. старше 60-78	нет ответа 1

Семейное положение

1. женат (замужем) – 318
2. холост – 130
3. не замужем – 165
4. состою в гражданском браке – 58
- нет ответа – 87

Вид деятельности:

1. учащийся школы – 136
2. студент - 44
3. государственный (муниципальный) служащий – 64
4. военнослужащий - 5
5. представитель интеллигенции (работник образования, здравоохранения, культуры)– 104
6. инженерно-технический работник в промышленности – 15
7. инженерно-технический работник в сельском хозяйстве – 7
8. рабочий в промышленности – 22
9. сельхозработник – 29
10. предприниматель – 21
11. домохозяйка – 86
12. пенсионер – 130
13. безработный – 65
14. иное 28
- нет ответа - 2