

Анкета

Итоги анкетирования по проведению независимой оценки качества работы муниципальных библиотек Бельского района.

№ п/п	Показатель/библиотеки-филиалы	Бокач-кая библиоте-ка-филиал	Будинска-я библиоте-ка-филиал	Верховска-я библиотек-а-филиал	Гриб-ская библиоте-ка-филиал	Дем-ская библиоте-ка-филиал	Кав-ская библиоте-ка-филиал	Ком-ская библиоте-ка-филиал	Нест-ская библиотек-а-филиал	Чич-ская библио-тека-клуб
1	Настоящая анкета заполняется: ⇒ - лично гражданином получателем услуги; ⇒ - законным представителем гражданина-получателя услуги.	15 лично гражданином получателем услуги;	37- лично гражданином получателем услуги;	20- лично гражданином получателем услуги;	21- лично гражданином получателем услуги;	21- лично гражданином получателем услуги;	34- лично гражданином получателем услуги;	25 -лично гражданином получателем услуги; 1 законным представителем гражданина-получателя услуги	20- лично гражданином получателем услуги;	29- лично гражданином получателем услуги;
2	Пол: ⇒ - женский; ⇒ - мужской.	12 3	31 6	17 3	14 7	14 7	28 6	22 4	15 5	11 18
3	Социальный статус: ⇒ - учащийся; ⇒ - студент; ⇒ - пенсионер; ⇒ - инвалид; ⇒ - иной статус	2 1 3 1 8	- 1 12 - 24	- - 7 - 13	2 3 4 1 11	6 - 4 - 11	1 - 1 - 32	1 - 8 2 15	1 1 7 2 12	2 3 6 2 16
4	В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг: ⇒ - впервые; ⇒ - повторно;	- -	- 4	- -	- 2	1 3	1 4	1		1 1

	⇒ - неоднократно.	15	33	20	19	17	29	25	20	27
5	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации культуры и порядке предоставления социальных услуг: ⇒ -хорошо информирован(а); ⇒ -слабо информирован(а); ⇒ -не информирован(а).	15	36 1	19 1	20 1	21	29 4 1	26	20	25 4

Оценка качества оказания услуг сельскими библиотеками

№ п/п	Показатель/ библиотеки- филиалы Наивысший бал	Бокач- кая библиоте ка- филиал	Будинска я библиоте ка- филиал	Верховска я библиоте ка- филиал	Гриб-ская библиоте ка- филиал	Дем-ская библиоте ка- филиал	Кав-ская библиоте ка- филиал	Ком-ская библиоте ка- филиал	Нест-ская библиотек а-филиал	Чич- ская библио тека- клуб
1	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 5									
1.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) 5	Общий бал 57/средний 3.8	Общий бал 181/средний 4.9	Общий бал 94/средний 4.7	Общий бал 84/средний 4	Общий бал 104/средний 4.9	Общий бал 169/средний 4.9	Общий бал 129/средний 4.9	Общий бал 100/средний 5	Общий бал 132/средний 4.5

1.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.4	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) 5	Общий бал 63/средний 4	Общий бал 185/средний 5	Общий бал 83/средний 4	Общий бал 68/средний 3	Общий бал 88/средний 4	Общий бал 146/средний 4.2	Общий бал 114/средний 4.3	Общий бал 89/средний 4.5	Общий бал 121/средний 4
2	Время ожидания предоставления услуги									
2.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры 5	Общий бал 73/средний 4.8	Общий бал 185/средний 5	Общий бал 95/средний 4.7	Общий бал 78/средний 4	Общий бал 102/средний 4.8	Общий бал 167/средний 4.9	Общий бал 129/средний 4.9	Общий бал 100/средний 5	Общий бал 134/средний 4.6
2.2	Удобство графика работы организации культуры 5	Общий бал 75/средний	Общий бал 185/средний	Общий бал 97/средний 4.8	Общий бал 105/средний	Общий бал 102/средний	Общий бал 169/средний	Общий бал 129/средний	Общий бал 100/средний 5	Общий бал 133/средний

		ий 5	ий 5		ий 5	ий 4.8	ий 4.9	ий 4.9		дний 4.5
2.3	Простота/удобство поиска необходимого издания в организации культуры 7	Общий бал 96/средний 6	Общий бал 225/средний 6.9	Общий бал 121/средний 6	Общий бал 127/средний 6	Общий бал 144/средний 6.8	Общий бал 234/средний 6.8	Общий бал 178/средний 6.8	Общий бал 138/средний 6.9	Общий бал 179/средний 6
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры									
3.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 8	Общий бал 117/средний 7.8	Общий бал 296/средний 8	Общий бал 153/средний 7.6	Общий бал 157/средний 7	Общий бал 168/средний 8	Общий бал 270/средний 7.9	Общий бал 208/средний 8	Общий бал 159/средний 7.9	Общий бал 224/средний 7.7
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг									
4.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 11	Общий бал 151/средний 10	Общий бал 400/средний 10.8	Общий бал 168/средний 8.4	Общий бал 196/средний 9	Общий бал 223/средний 10.6	Общий бал 353/средний 10.3	Общий бал 278/средний 10.6	Общий бал 212/средний 10.6	Общий бал 278/средний 9.5
4.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры 6	Общий бал 64/средний 4.2	Общий бал 204/средний 5.5	Общий бал 91/средний 4.5	Общий бал 88/средний 4	Общий бал 87/средний 4	Общий бал 171/средний 5	Общий бал 124/средний 4.7	Общий бал 85/средний 4.3	Общий бал 76/средний 2.6
4.3	Наличие литературы, пользующейся спросом 7	Общий бал 105/средний 7	Общий бал 222/средний 6	Общий бал 114/средний 5.7	Общий бал 103/средний 5	Общий бал 130/средний 6	Общий бал 199/средний 5.8	Общий бал 169/средний 6.5	Общий бал 90/средний 4.5	Общий бал 132/средний

										4.5
5	<p>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:</p> <p>⇒ - да;</p> <p>⇒ - нет.</p>	15 - да	37- да	20- да	21 -да	21 -да	34-да	26 - да	20 -да	29 -да

Независимая оценка качества работы муниципальных библиотек
Бельского района

№ п/ п	Наименование библиотек	Критерии оценки / количество баллов				
		Доступность (макс. – 7 баллов)	Комфортность (макс. – 9 баллов)	Время ожидания предоставления услуги (макс. – 7 баллов)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. – 7 баллов)	Удовлетворение качеством оказания услуг(макс. – 10 баллов)
1.	Бокачовская библиотека-филиал	7	4.3	6	7	7
2.	Будинская библиотека-филиал	6	9		4	
3.	Верховская библиотека-филиал	7	5	7	7	7.5

4.	Грибановская библиотека-филиал	6.5	5	5.5	7	6
5.	Демяховская библиотека-филиал	6	3	6.5	7	3.8
6	Кавельщинская библиотека-филиал	7	5	7	7	7.5
7	Комаровская библиотека-филиал	7	4.8	5.2	7	7
8	Нестеровская библиотека-филиал	7	4.5	7	7	7.3
9	Чичатская библиотека-клуб					

№ п/п	Показатель/ библиотеки-филиалы	МУК «Бельская МЦБ»
1	Настоящая анкета заполняется: ⇒ - лично гражданином получателем услуги; ⇒ - законным представителем гражданина-получателя услуги.	50 лично гражданином получателем услуги;
2	Пол: ⇒ - женский; ⇒ - мужской.	38 12
3	Социальный статус: ⇒ - учащийся; ⇒ - студент; ⇒ - пенсионер; ⇒ - инвалид; ⇒ - иной статус	14 2 17 - 15
4	В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг: ⇒ - впервые;	6

	⇒ - повторно; ⇒ - неоднократно.	4 40
5	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации культуры и порядке предоставления социальных услуг: ⇒-хорошо информирован(а); ⇒-слабо информирован(а); ⇒-не информирован(а).	39 11 -

Оценка качества оказания услуг МЦБ

№ п/п	Показатель/ библиотеки-филиалы Наивысший бал	МУК «Бельская МЦБ»
1	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 5	
1.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) 5	Общий бал 246/средний 4.9
1.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)5	Общий бал 227/средний 4.5
1.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)7	Общий бал 223/средний 4.4
1.4	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства	Общий бал 197/средний 3.4

	защиты и прочее) 5	
2	Время ожидания предоставления услуги	
2.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры 5	Общий бал 234/средний 4.6
2.2	Удобство графика работы организации культуры 5	Общий бал 215/средний 4.3
2.3	Простота/удобство поиска необходимого издания в организации культуры 7	Общий бал 250/средний 5
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
3.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 8	Общий бал 394/средний 7.8
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
4.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 11	Общий бал 530/средний 10.6
4.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры 6	Общий бал 259/средний 5.1
4.3	Наличие литературы, пользующейся спросом 7	Общий бал 319/средний 6.3
5	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг: ⇒ - да; ⇒ - нет.	50- да

