

**В декабре 2016 года членами молодежной общественной организации «Феникс» проведен мониторинг качества оказания услуг учреждением культуры «Октябрьская межпоселенческая центральная библиотека». Опрошено 240 респондентов(анонимно)**

**Показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг  
МБУК «ОМЦБ»**

<b>1.Открытость и доступность информации об организации культуры</b>									
<b>№</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единицы измерения, баллы</b>							
<b>1.1</b>	<b>Наличие вывеска о работе библиотеки Полное и сокращенное наименование учреждения</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>			
		чел			80	160			
	<b>%</b>				30	70			
<b>1.2</b>	<b>Реклама о предстоящих мероприятиях</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
					40	50	30	120	
	<b>%</b>				17	21	13	50	
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>									
<b>2.1</b>	<b>Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>			
				40	40	160			
				17	17	67			
<b>2.2</b>	<b>Транспортная и пешая доступность библиотеки</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>			
			13	27	50	150			
	<b>%</b>		6	12	21	63			
<b>3.Время ожидания предоставления услуги</b>									
<b>3.1</b>	<b>Удобство графика работы библиотеки</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
							40	30	170
	<b>%</b>						19	13	71
<b>3.2</b>	<b>Будете ли вы посещать мероприятия, проводимые учреждением в субботу и воскресенье после 18-00 часов и позже</b>	<b>Да – 100 41%</b>				<b>Нет – 140 59%</b>			
<b>4.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>									
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
					10	40	30	160	
	<b>%</b>				4	16	13	67	
<b>5.Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>									
<b>5.1.</b>	<b>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
					10	10	20	30	130
	<b>%</b>				4	4	8	13	54
<b>5.2.</b>	<b>Уровень удовлетворенности наличием литературы</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
					20	25	20	5	130
	<b>%</b>				8	10	8	2	54
<b>5.3.</b>	<b>Уровень удовлетворенности наличием периодических изданий</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
					20	10	30	30	110
	<b>%</b>				8	4	13	13	45
<b>5.3</b>	<b>Разнообразие мероприятий</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
					10	40	20	20	110
	<b>%</b>				4	19	8	8	45

5.4	Качество проведения мероприятий	1	2	3	4	5	6	7	8
					10		40	20	130
	%				4		19	8	54
<p style="text-align: center;"><b>Предложения по улучшению качества работы организации:</b>  <b>Необходимо укрепление материально технической базы, которая на данный момент является слабой, в том числе мало новых книг и периодики</b></p>									