

Удовлетворенность пользователей качеством услуг Результаты независимой оценки качества оказания услуг библиотеками МКУК «Черепановская ЦБС» в 2018 году.

№п/п	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг	Балл (из 100)
1	Открытость и доступность информации об организации	86,09
2	Комфортность условий предоставления услуг	95,29
3	Доступность услуг для инвалидов	50,50
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	99,73
5	Удовлетворённость условиями оказания услуг	99,28

Всего было получено 526 ответов.



Доступна полная актуальная информация об организации и ее деятельности (378 чел.) 73,7%

Доступна актуальная общая информация об организации (130 чел.) 25,3%

Отсутствует информация об организации и ее деятельности (5 чел.) 1%



Удовлетворяет полностью 71,5% (367 ответов)

Удовлетворяет 28,1% (144 чел.)

Не удовлетворяет 0,4% (2 чел.)

Обеспечение комфортных условий пребывания:



Транспортная/пешая доступность:

удовлетворяет 482 чел.

частично 25

не удовлетворяет 5

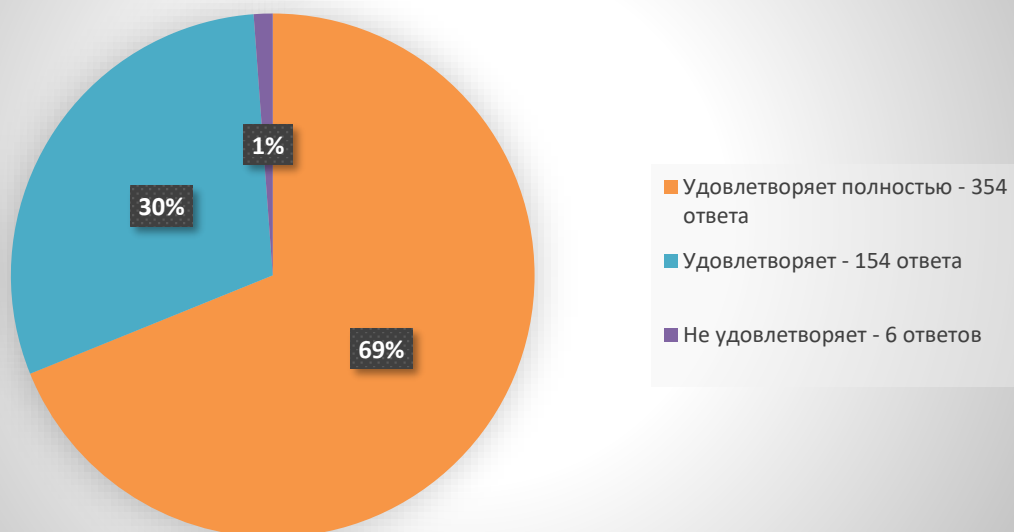
Санитарное состояние помещений и территории: уд-457, частично -44; неуд-6

Наличие и доступность питьевой воды: уд 361, част-79, неуд - 63

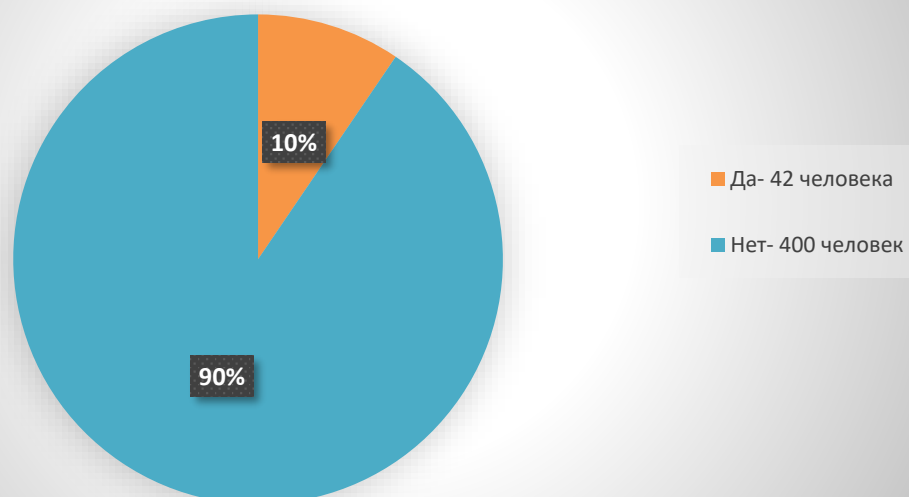
Наличие санитарно-гигиенических помещений : уд – 439, част. -55, неуд - 10

Достаточность гардеробов: уд – 470, частично -22; неуд – 12

Оцените комфортность условий пребывания в организации культуры: 514 ответов



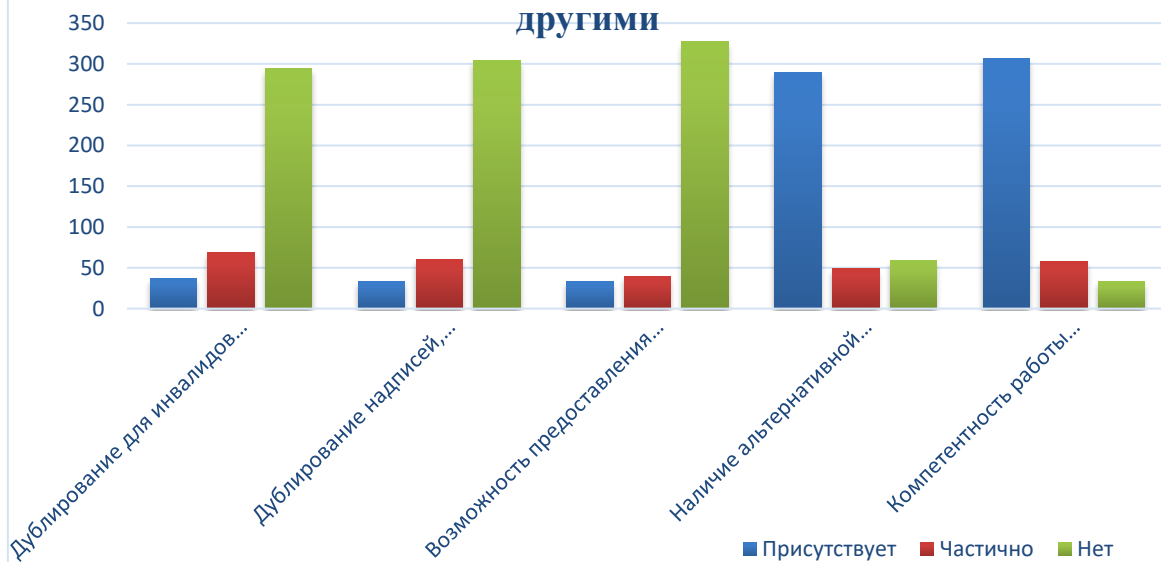
Являетесь ли Вы получателем услуг для инвалидов? 442 ответа



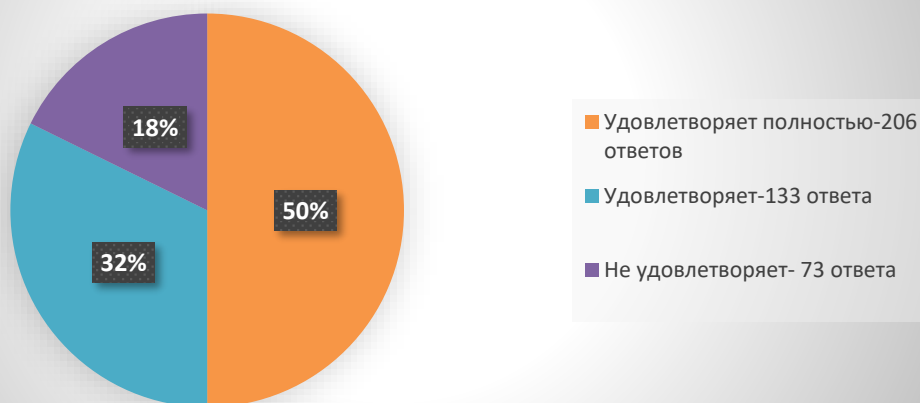
Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов



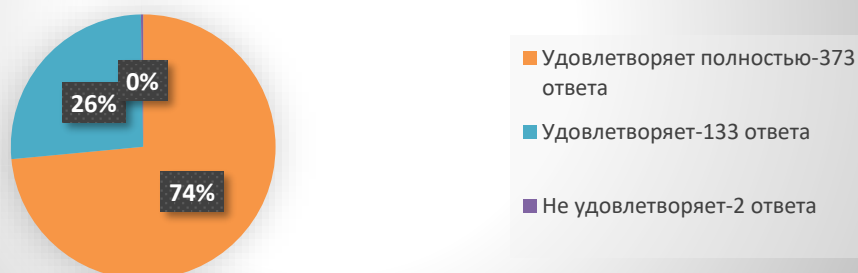
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими



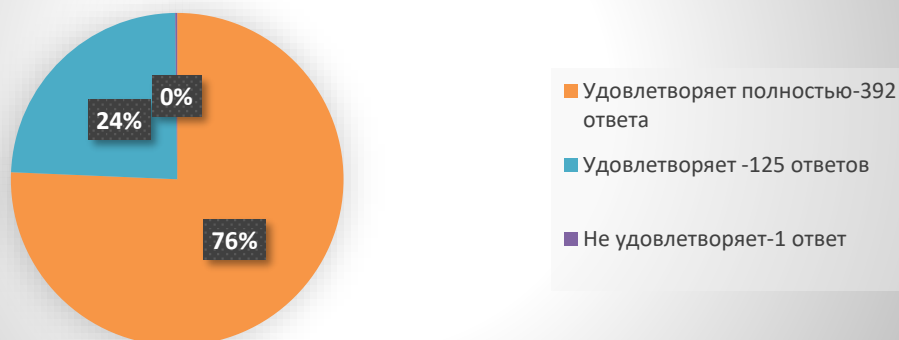
**Оцените доступность услуг для инвалидов: 412
ответов**



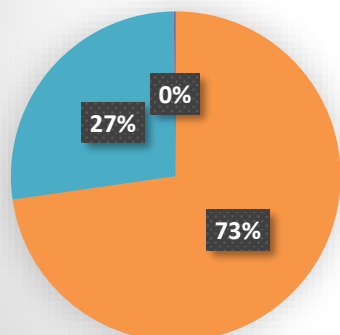
**Оцените доброжелательность, вежливость
работников организации, обеспечивающих
первичный контакт (работники справочной,
кассиры,обслуживающий персонал и др.)
508 ответов**



**Оцените доброжелательность, вежливость
работников организации, обеспечивающих
непосредственное оказание услуги: 518 ответов**

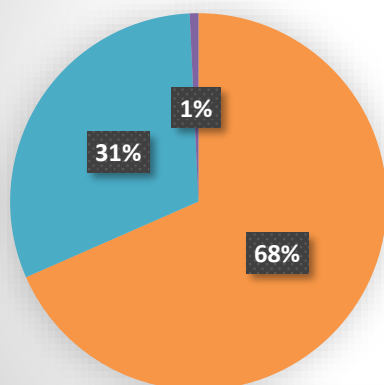


Оцените доброжелательность ,вежливость работников организации при обращении по телефону, по электронной почте и с помощью интернет сервисов: 517 ответов



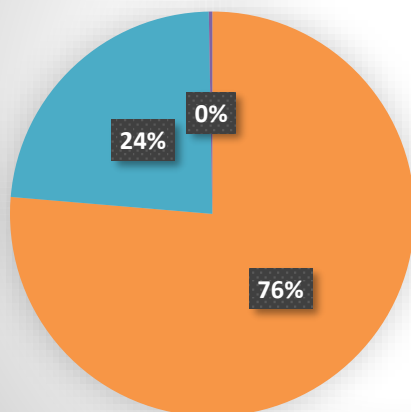
- Удовлетворяет полностью - 376 человек
- Удовлетворяет- 140 человек
- Не удовлетворяет - 1 человек

Оцените удовлетворенность графиком и режимом работ организации: 512 ответов



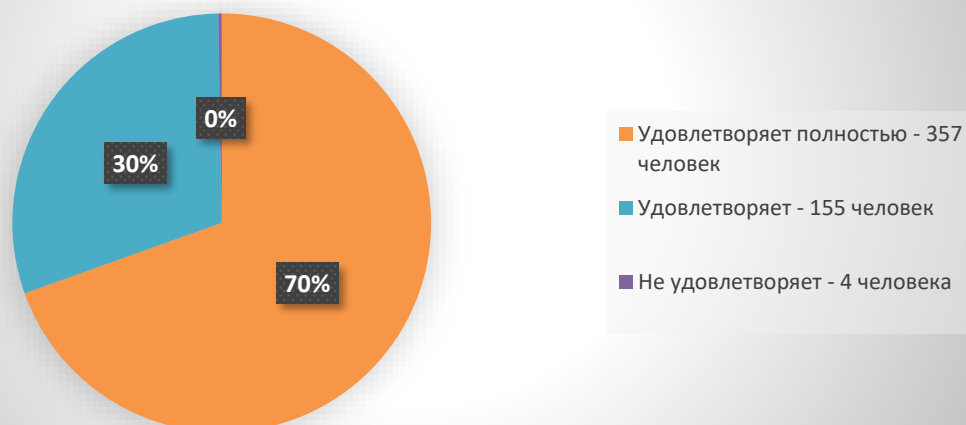
- Удовлетворяет полностью- 364 ответа
- Удовлетворяет- 144 ответа
- Не удовлетворяет - 4 ответа

Готовы ли Вы рекомендовать своим родственникам и знакомым посетить организацию? 502 ответа



- Однозначно, рекомендую - 382 человека
- Возможно, порекомендую - 117
- Не рекомендую - 3 человека

**Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством условий оказания услуг организацией культуры?
516 ответов**



Ваши предложения по улучшению качества оказания услуг организацией культуры

1. Иметь собственное помещение
2. Собственное помещение у библиотеки.
3. Собственное здание для Центральной библиотеки г. Черепаново
4. Нет централизованных поставок литературы, что огорчает.
5. Увеличить финансирование местного бюджета
6. Все отлично!
7. Чтобы их мероприятия побольше финансировали
8. На мой взгляд, необходимо уделить особое внимание мероприятиям, которые привлекают молодых людей, в возрасте от 14 лет.
9. Хочется больше новой литературы, журналов...
10. В читальном зале очень мало места для мероприятий
11. Финансирование в библиотечной системе, для поступления новых книг и журналов
12. ВСЕ УСТРАИВАЕТ.
13. Хотелось бы больше журналов для молодежи
14. Работники библиотеки всегда очень приветливы и доброжелательны, поэтому я всегда с удовольствием прихожу в библиотеку
15. Всё хорошо!
16. Обеспечить поручнями лестничные пролёты и книгами для слабо Видящих