

Отдел культуры, архивного дела
Администрации города Зеи Амурской области
Муниципальное бюджетное учреждение
«Зейская городская библиотека»
(МБУ ЗГБ)

676244, Амурская область, г. Зея,
Ул. Шохина,7, тел./факс (41658) 3-05-75
Электронный адрес: zead_book@mail.ru
ОКПО 76802162 ОГРН 1052800315941
ИНН2815006424 КПП281501001
Дата 23.12.2013 № _____
На № _____

**Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг
МБУ Зейской городской библиотекой за 2013г.**

**Мониторинг общественного мнения
Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги «по
предоставлению библиотечного обслуживания населения»**

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах) средний
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения МБУ «Зейская городская библиотека» (далее - библиотеки)		
2	Удовлетворенность потребителя графиком работы библиотеки		
3	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения библиотеки (оснащенность помещения)		
4	Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах библиотеки		
5	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)		
6	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников библиотеки		
7	По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками библиотеки		
8	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги на платной основе		

9	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	21	4,8
---	--	----	-----

Выводы по степени удовлетворенности получения муниципальной услуги в объекте мониторинга указываются в таблице, представляя собой оценку по пятибалльной шкале:

- 5- очень доволен;
- 4- доволен;
- 3- удовлетворен;
- 2- по большей части не удовлетворен;
- 1- совсем не удовлетворен.

Расчет коэффициента удовлетворенности.

Общий уровень удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставляемой услуги:

$$K_y = \frac{\sum Y_\phi}{K_\phi}, \text{ где}$$

K_y – коэффициент удовлетворённости;

$\sum Y_\phi$ – сумма средних значений удовлетворённости по факторам;

K_ϕ – общее количество факторов;

ϕ – фактор, значимый для обеспечения качества услуги объекта мониторинга.

$$K_y = 29,7:6, \quad K_y = 4,95$$

Среднее значение удовлетворенности по фактору

$$Y_\phi = \frac{K_\phi}{K_o}, \text{ где}$$

Y_ϕ – среднее значение удовлетворённости по фактору;

K_ϕ – сумма баллов по фактору;

K_o – общее количество опрошенных человек по фактору;

$$Y_\phi = 29,7:21, \quad Y_\phi = 1,414$$

$$K_{y(\%)} = \frac{K_y}{5} \times 100\%, \text{ где}$$

$K_{y(\%)}$ – коэффициент удовлетворенности, %;

K_y – коэффициент удовлетворённости, баллов;

5– максимальное количество баллов в оценочной шкале.

$$K_{y(\%)} = 4,95:5 \times 100\%, \quad K_{y(\%)} = 99\%$$

Таблица 10

Интеграция значений коэффициента удовлетворенности

№ пп	Значение коэффициента качества удовлетворенности, %	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
1	+ 90 - 90	Отличный
2	85-89	Очень хороший
3	80-84	Хороший
4	75-79	Удовлетворительный
5	70-74	Вызывает беспокойство
6	65-69	Плохой
7	- 65	Очень плохой

Результат по коэффициенту удовлетворенности: 99% отличный

Результат по итогам анализа включают в себя опросные листы (заполненные анкеты);
 Рассчитанный коэффициент удовлетворенности;
 Текстовый анализ анкетирования.

4. Отчет о результатах мониторинга Анализ качества предоставления муниципальной услуги

Таблица 11

№ п/п	Наименование структурного подразделения (учреждения)	Наименование административного регламента	(посещений) Общее количество поступивших обращений	предоставленных в срок Количество услуг (посещений),	нарушением срока Количество услуг, предоставленных с	Количество отказов в предоставлении услуг	Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа	удовлетворенных жалоб Количество	Количество жалоб, признанных необоснованными
	МБУ Зеская городская библиотека	Организация библиотечного обслуживания населения			0	0	0	0	0

$$K_{эф(\%)} = \frac{K_{m(\%)} + K_{к(\%)} + K_{у(\phi)}}{3}, (98\% + 100\% + 99\%):3 = 99\%$$

$K_{эф(\%)} = 99\%$

Интеграция значений коэффициента качества исполнения административного регламента

№ пп	Значение коэффициента качества исполнения административного регламента, %	Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента,
1	+ 90 - 90	Отличный
2	85-89	Очень хороший
3	80-84	Хороший
4	75-79	Удовлетворительный
5	70-74	Вызывает беспокойство
6	65-69	Плохой
7	- 65	Очень плохой

***Коэффициент качества исполнения административного регламента -99%
(отличный)***

4.3. Не смотря на то, что коэффициент качества исполнения административного регламента остается по-прежнему отличным, для улучшения порядка предоставления муниципальной услуги МБУ ЗГБ требуются дополнительные площади, улучшение материально-технической базы, в частности ремонт помещений, увеличения площадей для обслуживания числа специалистов, приведя их к «Минимальному социальному стандарту деятельности общедоступных библиотек Амурской области», а также финансирования на приобретение новых документов (пополнения библиотечного фонда).

Директор МБУ ЗГБ

И.А. Парубенко.