

Акт № 1
по итогам проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
Муниципальным бюджетным учреждением
«Зейская городская библиотека» за 2017г.

29.12.2017

г. Зея

Анкетирование потребителей муниципальных услуг проводила заместитель директора МКУ «ЦОБАУ г. Зея» Гулятьева Т.М. на основании приказа отдела культуры, архивного дела администрации г. Зея от 15.12.2017 № 37 - од.

Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)	Оценка удовлетворенности, (в %)
1.	Уровень комфортности оснащения помещений учреждения	82	4,68	93,6
2.	Удовлетворенность потребителя возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге	82	4,93	98,6
3.	Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения	82	4,91	98,2
4.	Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения	82	4,83	96,6
5.	Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения	82	4,91	98,2
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	82	4,95	99,0
	Итого:	82	4,87	97,4

Результаты по обработке анкет

1. Уровень комфортности оснащения помещений учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
82	57	24	1	0	0

$$(5*57) + (4*24) + (3*1) = 285 + 96 + 3 = 384 : 82 = 4,68$$

2. Удовлетворенность потребителя возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
82	76	6	0	0	0

$$(5*76) + (4*6) = 380 + 24 = 404 : 82 = 4,93$$

3. Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
82	75	7	0	0	0

$$(5*75) + (4*7) = 375 + 28 = 403 : 82 = 4,91$$

4. Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
82	68	14	0	0	0

$$(5*68) + (4*14) = 340 + 56 = 396 : 82 = 4,83$$

5. Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
82	75	7	0	0	0

$$(5*75) + (4*7) = 375 + 28 = 403 : 82 = 4,91$$

6. Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
82	78	4	0	0	0

$$(5*78) + (4*4) = 390 + 16 = 406 : 82 = 4,95$$

$$\text{Итого: } 4,68 + 4,93 + 4,91 + 4,83 + 4,91 + 4,95 = 29,21 : 6 = 4,87$$

Заместитель директора
МКУ «ЦОБАУ г. Зеи»



Т.М. Гультяева