

Результаты опроса граждан с целью оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг за 9 месяцев 2019 года

Во всех структурных подразделениях МБУК «Лысьвенская БС» ежеквартально проводилось анкетирование пользователей с целью оценки их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Анкетирование проводилось по мере предоставления услуг в соответствии с Методикой оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа, утвержденной приказом начальника управления культуры администрации г. Лысьвы от 20.05.2016 N 14-оп (далее - Методика). В соответствии с Методикой опросу подлежало не менее 3% граждан, получивших услугу, предоставляемую в рамках выполнения муниципального задания.

АНКЕТА для проведения опроса граждан с целью оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа

Основание проведения опроса: приказ начальника управления культуры администрации города Лысьвы

Наименование учреждения: МБУК «Лысьвенская БС» Библиотека № _____

1. Наименование мероприятия (услуги) для оценки: **«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»**

2. Дата проведения мероприятия (получения услуги) _____

3. Оцените по 5-балльной шкале удовлетворенность качеством мероприятия (услуги), указанного (ой) в п. 1

Самая низкая оценка				Самая высокая оценка	
1	2	3	4	5	
Полностью не удовлетворен	Частично не удовлетворен	удовлетворен	Высокая оценка удовлетворенности	Очень высокая оценка удовлетворенности	

4. Сообщите, пожалуйста, краткую информацию о себе:

Пол		Возрастная группа		Уровень образования		Социальное положение	
Мужской		До 25 лет		Среднее		Учащийся	
Женский		26-40 лет		Начальное профессиональное		Рабочий	
		41-60 лет		Среднее профессиональное		Служащий	
		Старше 60 лет		Высшее		Предприниматель	
						Пенсионер	
						Инвалид	
						Прочее	

В течение 9 месяцев 2019 года было опрошено 783 человека, что составило 3,3 % от числа пользователей, получивших услугу. В опросе приняли участие 554 женщины (70,8% от общего числа опрошенных) и 229 мужчин (29,2% от общего числа опрошенных). Результаты опроса сгруппированы в таблицах «Возрастные группы», «Уровень образования», «Социальное положение».

Возрастные группы

№ п/п	Возраст	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	До 25 лет	79	10%
2.	26-40 лет	177	23%
3.	41-60 лет	279	35%
4.	Старше 60 лет	248	32%

Уровень образования

№ п/п	Образование	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Среднее	183	24%
2.	Начальное профессиональное	57	7%
3.	Среднее профессиональное	308	39%
4.	Высшее	235	30%

Социальное положение

№ п/п	Социальное положение	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Учащийся	57	7%
2.	Рабочий	110	14%
3.	Служащий	190	24%
4.	Предприниматель	12	2%
5.	Пенсионер	321	41%
6.	Инвалид	12	2%
7.	Прочее	81	10%

Результаты опроса показали, что женщин больше, чем мужчин почти в 2,5 раза. По возрасту большинство представляют лица старше 40 лет (67% от числа опрошенных), молодежи до 25 лет (10%). Подавляющее большинство респондентов с профессиональным образованием (76%), больше всего со средним профессиональным и высшим (39% и 30% соответственно). По социальному положению более трети участников опроса составляют пенсионеры (41%), четвертую часть представляют служащие (24%), далее следуют рабочие (14%), прочее (10%) и учащиеся (7%). Таким образом, контингент опрошенных разнообразен, представлен различными категориями и группами населения. В целом отражает пользовательский состав потребителей библиотечной услуги.

Результаты оценки:

№ п/п	Оценка	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Полностью не удовлетворен	1	0,1%
2.	Частично не удовлетворен	6	0,8%
3.	Удовлетворен	75	9,6%
4.	Высокая оценка удовлетворенности	260	33,2%
5.	Очень высокая оценка удовлетворенности	441	56,3%

По результатам оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, составила 99,1% от общего числа опрошенных.