Результаты опроса граждан с целью оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг

В 2016 году во всех подразделениях и филиалах МБУК «Лысьвенская БС» проводилось анкетирование пользователей с целью оценки их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Анкетирование проводилось в течение года ежеквартально 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 г. Лысьвы
Наименование учреждения:
_____

1. Наименование мероприятия (услуги) для оценки
_____

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 2016 года было опрошено 776 человека, что составило чуть больше 3% от числа пользователей, получивших услугу, предоставляемую в рамках муниципального задания. В опросе приняли участие 555 женщин (72% от общего числа опрошенных) и 221 мужчина (28% 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	99	13%
2.	26-40 лет	217	28%
3.	41-60 лет	271	35%
4.	Старше 60 лет	189	24%

Уровень образования

№ п/п	Образование	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Среднее	167	22%
2.	Начальное профессиональное	43	6%
3.	Среднее профессиональное	337	43%
4.	Высшее	229	30%

Социальное положение

№ п/п	Социальное положение	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Учащийся	71	9%
2.	Рабочий	155	20%
3.	Служащий	194	25%
4.	Предприниматель	25	3%
5.	Пенсионер	245	32%
6.	Инвалид	12	2%
7.	Прочее	74	10%

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	3	0,4%
3.	Удовлетворен	61	8%
4.	Высокая оценка удовлетворенности	270	35%
5.	Очень высокая оценка удовлетворенности	441	57%

По результатам оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, составила 99,5% от общего числа опрошенных.