

**ИТОГИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ХАНТЫ – МАНСИЙСКОГО РАЙОНА  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

**ЗА 2019 ГОД**

**Основание: Приказ № 05/1-о.д. от 15.01.2020 .**

Цель исследования – оценка общей удовлетворенности граждан качеством оказания муниципальных услуг в библиотеках населенных пунктов Ханты-Мансийского района.

Исследовательские мероприятия:

Объект исследования – население Ханты-Мансийского района, обратившееся за муниципальной услугой в библиотеку в период с января по декабрь 2019 года.

Опрашивались граждане различных социально-демографических групп и слоев, в возрасте от 18 лет и старше.

Метод исследования – самостоятельное заполнение респондентом формализованной анкеты.

В анкетировании приняло участие 350 респондентов. В целом удовлетворенность населения в сфере предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания составила 96,6%.

***Результат анкетирования в разрезе вопросов:***

<b>1. Пол</b> Ж – 230 М - 120	<b>2. Возраст:</b> 18-29 лет – 72 чел. 30-39 лет – 92 чел. 40-49 лет – 78 чел. 50-59 лет – 52 чел. Свыше 60 лет – 56 чел.
<b>3. Образование</b> Неполное - 27 Среднее - 50 Средне – спец.(техническое) – 145 Неоконченное высшее - 28 Высшее-100	<b>4. Вид деятельности</b> Руководитель – 10 чел. Специалист – 79 чел. ИП - 9 чел. Служащий – 37 чел. Пенсионер – 99 чел. Рабочий – 51 чел. Учащийся, студент-35 чел. Безработный, домохозяйка - 30 чел.
<b>5. Сколько раз обращались для получения услуги?</b> 1-2 раза -51 чел. 3 раза – 37 чел.	<b>6. Сколько времени потратили в очереди</b> До 10 мин – 335 чел. От 10 до 20 мин – 15 чел.

4 и более – 262 чел.	Более 20 мин. – 0 чел.
<b>7. Знаете ли Вы, что в библиотеке функционирует Центр общественного доступа (ЦОД)?</b> Да – 334 чел. Нет – 10 чел. Знаю, но ни разу не обращался(ась) – 6 чел.	<b>8. Если обращались, то оцените удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги ЦОД</b> Да – 343 чел. Нет – 7 чел.
<i>Удовлетворенность качеством предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей (вопросы с 9 по 14): 96,6%</i>	
<b>9. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения?</b> да – 340 (97,1%) нет – 10 чел.	<b>10. Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информация о порядке предоставления услуги?</b> да – 335 (95,7%) нет – 15 чел.
<b>11. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?</b> да – 350 (100%) нет – 0 чел.	<b>12. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы?</b> да – 343 (98%) нет – 17 чел.
<b>13. Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги?</b> да – 320 (91,4%) нет – 30 чел.	<b>14. Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность, размещение учреждения, предоставляющего услугу?</b> да – 341 (97,4%) нет – 9 чел.
<b>15. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?</b> да – 345 (98,6%) нет – 5 чел.	<b>16. Приходилось ли жаловаться на качество предоставляемой услуги (причина)</b> да – 0 нет – 350 чел. (100%)