

**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 2016 ГОД**

Цель исследования – оценка общей удовлетворенности граждан качеством оказания муниципальных услуг в отделениях МКУ Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система».

Исследовательские мероприятия:

Объект исследования – население Ханты-Мансийского района, обратившееся за муниципальной услугой в отделения МКУ Ханты-Мансийского района «Централизованная библиотечная система» в период с января по декабрь 2016 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 335 человек. В целом удовлетворенность населения в сфере предоставления муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания составила 97%.

Результат анкетирования в разрезе вопросов.

<b>1. Пол (м/ж)</b>  Ж – 228 чел. М.- 107 чел.	<b>2. Возраст:</b>  18-29 лет -52 чел. 30-39 лет – 88 чел. 40-49 лет – 47 чел. 50-59 лет – 84 чел. 60 и ст – 64 чел.
<b>3. Образование</b>  Неполное – 34 чел. Среднее – 88 чел. Средне специальное (техническое) – 115 чел. Неоконченное высшее (от 4 курса) -27 чел. Высшее – 71 чел.	<b>4. Вид деятельности</b>  Руководитель – 16 чел. Специалист -29 чел. ИП - 4 чел. Служащий -89 чел. Пенсионер – 95 чел. Рабочий – 56 чел.

	Учащийся, студент-23 чел. Безработный, домохозяйка - 23 чел.
<b>5. Сколько раз обращались в библиотеку для получения услуги?</b>  1-2 раза - 45 чел 3 раза – 43 чел 4 и более – 247 чел.	<b>6. Сколько времени потратили в очереди?</b>  До 10 мин – 300 чел. От 10 до 20 мин – 35 чел. Более 20 мин – 0 чел.
<b>7. Знаете ли Вы, что в библиотеке функционирует Центр общественного доступа?</b>  Да – 308 чел. Нет – 3 чел. Знаю, но ни разу не обращался (- ась) к услугам ЦОД – 24 чел.	<b>8. Если обращались, то оцените удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги ЦОД?</b>  да – 323 чел. нет – 12 чел.
<b>9. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения?</b>  да – 332 чел. нет – 3 чел.	<b>10. Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информация о порядке предоставления услуги?</b>  да – 333 чел. нет – 2 чел.
<b>11. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?</b> да – 334 чел. нет – 1 чел.	<b>12. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы?</b>  да – 318 чел. нет – 17 чел.
<b>13. Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги?</b>	<b>14. Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность, размещение учреждения, предоставляющего услугу?</b>

да – 304 чел. нет – 31 чел.	да – 312 чел. нет – 23 чел.
<b>15. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?</b>  да – 334 чел. нет – 1 чел.	<b>16. Приходилось ли жаловаться на качество предоставляемой услуги (причина)?</b>  да – 3 чел. нет – 340 чел.