

**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:

<p>1. Пол Ж – 230 М - 120</p>	<p>2. Возраст: 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.</p>
<p>3. Образование Неполное - 27 Среднее - 50 Средне – спец.(техническое) – 145 Неоконченное высшее - 28 Высшее-100</p>	<p>4. Вид деятельности 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.</p>
<p>5. Сколько раз обращались для получения услуги? 1-2 раза -51 чел. 3 раза – 37 чел.</p>	<p>6. Сколько времени потратили в очереди До 10 мин – 335 чел. От 10 до 20 мин – 15 чел.</p>

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