

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

**ЗА 2020 ГОД**

**Основание: Приказ № 06/-о.д. от 29.01.2021 г.**

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 2020 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 – 262 М - 88	<b>2. Возраст:</b> 18-29 лет – 72 чел. 30-39 лет – 64 чел. 40-49 лет – 56 чел. 50-59 лет – 84 чел. Свыше 60 лет – 74чел.
<b>3. Образование</b> Неполное - 29 Среднее - 74 Средне – спец. (техническое) – 130 Неоконченное высшее -41 Высшее-76	<b>4. Вид деятельности</b> Руководитель – 8 чел. Специалист – 79 чел. ИП – 2 чел. Служащий – 40 чел. Пенсионер – 110 чел. Рабочий – 61 чел. Учащийся, студент- 13 чел. Безработный, домохозяйка – 37 чел.

<p><b>5. Сколько раз обращались для получения услуги?</b>  1-2 раза – 79 чел.  3 раза – 56 чел.  4 и более – 215 чел.</p>	<p><b>6. Сколько времени потратили в очереди</b>  До 10 мин – 304 чел.  От 10 до 20 мин – 46 чел.  Более 20 мин. – 18чел.</p>
<p><b>7. Знаете ли Вы, что в библиотеке функционирует Центр общественного доступа (ЦОД)?</b>  Да – 329 чел.  Нет – 11 чел.  Знаю, но ни разу не обращался(ась) – 10 чел.</p>	<p><b>8. Если обращались, то оцените удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги ЦОД</b>  Да – 347 чел.  Нет – 3 чел.</p>
<p><i>Удовлетворенность качеством предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей (вопросы с 9 по 14): 97,0%</i></p>	
<p><b>9. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения?</b>  да – 339 чел. (96,9%)  нет – 11 чел.</p>	<p><b>10. Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информации о порядке предоставления услуги?</b>  да – 348 чел. (96,6%)  нет – 12 чел.</p>
<p><b>11. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?</b>  да – 350 чел. (100%)  нет – 0 чел.</p>	<p><b>12. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы?</b>  да – 338 чел. (96,6%)  нет – 12 чел.</p>
<p><b>13. Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги?</b>  да – 319 чел. (91,1%)  нет – 31 чел.</p>	<p><b>14. Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность, размещение учреждения, предоставляющего услугу?</b>  да – 338 чел. (96,6%)  нет – 12 чел.</p>
<p><b>15. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?</b>  да – 344 чел. (98,3%)  нет – 6 чел.</p>	<p><b>16. Приходилось ли жаловаться на качество предоставляемой услуги (причина)</b>  да – 0 чел.  нет – 350 чел. (100%)</p>