Приложение

к письму МКУ ХМР «ЦБС»

от 13.02.2017 № 30

**ИТОГИ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ БИБЛИОТЕЧНОГО, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО И ИФОРМАЦИОННОГО 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Пол (м/ж)**  Ж – 228 чел.  М.- 107 чел. | **2. Возраст:**  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. |
| **3. Образование**  Неполное – 34 чел.  Среднее – 88 чел.  Средне специальное (техническое) – 115 чел.  Неоконченное высшее (от 4 курса) -27 чел.  Высшее – 71 чел. | **4. Вид деятельности**  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. |
| **5. Сколько раз обращались в библиотеку для получения услуги?**  1-2 раза - 45 чел  3 раза – 43 чел  4 и более – 247 чел. | **6. Сколько времени потратили в очереди?**  До 10 мин – 300 чел.  От 10 до 20 мин – 35 чел.  Более 20 мин – 0 чел. |
| **7. Знаете ли Вы, что в библиотеке функционирует Центр общественного доступа**?  Да – 308 чел.  Нет – 3 чел.  Знаю, но ни разу не обращался (- ась) к услугам ЦОД  – 24 чел. | **8. Если обращались, то оцените удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги ЦОД**?  да – 323 чел.  нет – 12 чел. |
| **9. Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения?**  да – 332 чел.  нет – 3 чел. | **10. Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информация о порядке предоставления услуги?**  да – 333 чел.  нет – 2 чел. |
| **11. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?**  да **–** 334 чел.  нет **–** 1 чел. | **12. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы?**  да – 318 чел.  нет – 17 чел. |
| **13. Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги?**  да – 304 чел.  нет – 31 чел. | **14. Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность, размещение учреждения, предоставляющего услугу?**  да – 312 чел.  нет – 23 чел. |
| **15. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?**  да – 334 чел.  нет – 1 чел. | **16. Приходилось ли жаловаться на качество предоставляемой услуги (причина)?**  да – 3 чел.  нет – 340 чел. |