

*Результаты опроса с целью оценки удовлетворенности граждан
качеством предоставляемых услуг*

В отчетном году во всех подразделениях и филиалах МБУК «Лысьвенская БС» проводилось анкетирование пользователей с целью оценки их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Анкетирование проводилось в течение года ежеквартально по мере предоставления услуг в соответствии с Методикой оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг в сфере культуры Лысьвенского городского округа, утвержденной приказом начальника управления культуры администрации г. Лысьвы от 20.05.2016 N 14-оп (далее - Методика). В соответствии с Методикой опросу подлежало не менее 3% граждан, получивших услугу, предоставляемую в рамках выполнения муниципального задания.

АНКЕТА

**для проведения опроса граждан с целью оценки
удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг
в сфере культуры Лысьвенского городского округа**

Основание проведения опроса: приказ начальника управления культуры администрации г. Лысьвы

Наименование учреждения:

1. Наименование мероприятия (услуги) для оценки

2. Дата проведения мероприятия (получения услуги)

3. Оцените по 5-балльной шкале удовлетворенность качеством мероприятия (услуги),

Самая низкая оценка			Самая высокая оценка	
1	2	3	4	5
Полностью не удовлетворен	Частично не удовлетворен	Удовлетворен	Высокая оценка удовлетворенности	Очень высокая оценка удовлетворенности

указанного (ой) в п. 1

4. Сообщите, пожалуйста, краткую информацию о себе:

пол		Возрастная группа		Уровень образования		Социальное положение	
Мужской		До 25 лет		Среднее		Учащийся	
Женский		26-40 лет		Начальное профессиональное		Рабочий	
		41-60 лет		Среднее профессиональное		Служащий	
		Старше 60 лет		Высшее		Предприниматель	
						Пенсионер	
						Инвалид	
						Прочее	

В течение 2024 года было опрошено 833 человек, что составило 3 % от общего числа пользователей, получивших услугу, предоставляемую в рамках муниципального задания. В опросе приняли участие 601 женщина (72 % от общего числа опрошенных) и

232 мужчины (28 % от общего числа опрошенных). Результаты опроса сгруппированы в таблицах «Возрастные группы», «Уровень образования», «Социальное положение».

Возрастные группы

№ п/п	Возраст	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	До 25 лет	125	15
2.	26-40 лет	165	19,8
3.	41-60 лет	283	34
4.	Старше 60 лет	260	31,2

Уровень образования

№ п/п	Образование	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Среднее	169	20,3
2.	Начальное профессиональное	57	6,9
3.	Среднее профессиональное	344	41,3
4.	Высшее	263	31,5

Социальное положение

№ п/п	Социальное положение	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Учащийся	108	13
2.	Рабочий	124	14,8
3.	Служащий	177	21,3
4.	Предприниматель	27	3,3
5.	Пенсионер	280	33,6
6.	Инвалид	18	2,2
7.	Прочее	99	11,8

Результаты опроса показали, что женщин больше, чем мужчин почти в почти в три раза. По возрасту большинство представляют лица старше 40 лет (34% от числа опрошенных), молодежи до 25 лет 15 %. Большинство респондентов со средним профессиональным образованием (41,3 %), со средним и высшим (20,3% и 31,5 % соответственно). По социальному положению более трети участников опроса составляют пенсионеры (33,6%), четвертую часть представляют служащие (21,3 %), далее следуют рабочие(14,8%) и учащиеся (13 %). Таким образом, контингент опрошенных разнообразен, представлен различными категориями и группами населения. В целом отражает пользовательский состав потребителей библиотечной услуги.

Результаты оценки:

№ п/п	Оценка	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Полностью не удовлетворен	0	0
2.	Частично не удовлетворен	0	0
3.	Удовлетворен	37	4,5
4.	Высокая оценка удовлетворенности	248	29,7
5.	Очень высокая оценка удовлетворенности	548	65,7

По результатам оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, составила 100% от общего числа опрошенных.