

Результаты опроса граждан с целью оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг

В 2018 году во всех структурных подразделениях 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), указанного(ой) в п. 1

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

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 года было опрошено 1011 человек, что составило 3,6 % от числа пользователей, получивших услугу, предоставляемую в рамках муниципального задания. В опросе приняли участие 746 женщин (74% от общего числа опрошенных) и 265 мужчин (26% 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	110	11%
2.	26-40 лет	203	20%
3.	41-60 лет	355	35%
4.	Старше 60 лет	343	34%

Уровень образования

№ п/п	Образование	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Среднее	206	20%
2.	Начальное профессиональное	79	8%
3.	Среднее профессиональное	466	46%
4.	Высшее	260	26%

Социальное положение

№ п/п	Социальное положение	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Учащийся	110	11%
2.	Рабочий	161	16%
3.	Служащий	214	21%
4.	Предприниматель	23	2%
5.	Пенсионер	374	38%
6.	Инвалид	33	3%
7.	Прочее	96	9%

Результаты опроса показали, что женщин больше, чем мужчин почти в три раза. По возрасту большинство представляют лица старше 40 лет (69% от числа опрошенных), молодежи до 25 лет 11%. Подавляющее большинство респондентов с профессиональным образованием (80%), больше всего со средним профессиональным и высшим (46% и 26% соответственно). По социальному положению более трети участников опроса составляют пенсионеры (38%), четвертую часть представляют служащие (21%), далее следуют рабочие (16%) и учащиеся (11%). 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	5	0,4%
3.	Удовлетворен	100	10,3%
4.	Высокая оценка удовлетворенности	321	32%
5.	Очень высокая оценка удовлетворенности	585	58%

По результатам оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, составила 99,5% от общего числа опрошенных.