

## Результаты опроса граждан с целью оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг за 2020 год.

Во всех структурных подразделениях МБУК «Лысьвенская БС» в 2020 году ежеквартально проводилось анкетирование пользователей с целью оценки их удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Анкетирование проводилось 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: МБУК «Лысьвенская БС»\_Библиотека № \_\_\_\_\_ 1. Наименование мероприятия (услуги) для оценки: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей»

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 813 человек, что составило 3 % от числа пользователей, получивших услугу, предоставляемую в рамках муниципального задания. В опросе приняли участие 595 женщин (73,2% от общего числа опрошенных) и

218 мужчин (26,8% 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	113	13,9
2.	26-40 лет	186	22,9
3.	41-60 лет	242	29,8
4.	Старше 60 лет	272	33,4

*Уровень образования*

№ п/п	Образование	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Среднее	193	23,7
2.	Начальное профессиональное	93	11,4
3.	Среднее профессиональное	342	42,1
4.	Высшее	185	22,8

*Социальное положение*

№ п/п	Социальное положение	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Учащийся	83	10,2
2.	Рабочий	136	16,7
3.	Служащий	159	19,6
4.	Предприниматель	21	2,6
5.	Пенсионер	309	38
6.	Инвалид	23	2,8
7.	Прочее	82	10,1

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	3	0,4
3.	Удовлетворен	136	16,7
4.	Высокая оценка удовлетворенности	299	36,8
5.	Очень высокая оценка удовлетворенности	375	46,1

По результатам оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, составила 99,6% от общего числа опрошенных.