

*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 года было опрошено 997 человек, что составило 3,5 % от общего числа пользователей, получивших услугу, предоставляемую в рамках муниципального задания. В опросе приняли участие 711 женщин (71,3% от общего числа опрошенных) и

286 мужчин (28,7% 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	171	17,1
2.	26-40 лет	250	25,1
3.	41-60 лет	347	34,8
4.	Старше 60 лет	229	23

Уровень образования

№ п/п	Образование	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Среднее	272	27,3
2.	Начальное профессиональное	75	7,5
3.	Среднее профессиональное	378	38
4.	Высшее	272	27,2

Социальное положение

№ п/п	Социальное положение	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Учащийся	173	17,4
2.	Рабочий	174	17,5
3.	Служащий	179	18
4.	Предприниматель	30	3
5.	Пенсионер	311	31,1
6.	Инвалид	19	1,9
7.	Прочее	111	11,1

Результаты опроса показали, что женщин больше, чем мужчин почти в почти в три раза. По возрасту большинство представляют лица старше 40 лет (34,8% от числа опрошенных), молодежи до 25 лет 17,1%. Большинство респондентов со средним профессиональным образованием (38 %), со средним и высшим (27,3% и 27,2% соответственно). По социальному положению более трети участников опроса составляют пенсионеры (31,1%), четвертую часть представляют служащие (18 %), далее следуют рабочие (17,5%) и учащиеся (17,4%). 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	1	0,1
2.	Частично не удовлетворен	1	0,1
3.	Удовлетворен	60	6,1
4.	Высокая оценка удовлетворенности	334	33,5
5.	Очень высокая оценка удовлетворенности	601	60,2

По результатам оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги, составила 99,8% от общего числа опрошенных.