

*Опрос 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), 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 836 человек, что составило 3 % от числа пользователей, получивших услугу, предоставляемую в рамках муниципального задания. В опросе приняли участие 582 женщины (69,6% от общего числа опрошенных) и 254 мужчины (30,4% 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	123	14,7
2.	26-40 лет	190	22,7
3.	41-60 лет	276	33
4.	Старше 60 лет	247	29,6

#### *Уровень образования*

№ п/п	Образование	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Среднее	166	19,9
2.	Начальное профессиональное	70	8,4
3.	Среднее профессиональное	331	39,6
4.	Высшее	269	32,1

#### *Социальное положение*

№ п/п	Социальное положение	Количество респондентов	% к общему числу респондентов
1.	Учащийся	111	13,3
2.	Рабочий	132	15,8
3.	Служащий	172	20,6
4.	Предприниматель	26	3,1
5.	Пенсионер	295	35,3
6.	Инвалид	27	3,2
7.	Прочее	73	8,7

Результаты опроса показали, что женщин больше, чем мужчин почти в почти в два раза. По возрасту большинство представляют лица старше 40 лет (33 % от числа опрошенных), молодежи до 25 лет 14,7%. Подавляющее большинство респондентов с профессиональным образованием (71,7%), больше всего со средним профессиональным и высшим (39,6% и 32,1% соответственно). По социальному положению более трети участников опроса

составляют пенсионеры (35,3%), пятую часть представляют служащие (20,6%), далее следуют рабочие (15,8%) и учащиеся (13,3%). 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	43	5,1
4.	Высокая оценка удовлетворенности	243	29,1
5.	Очень высокая оценка удовлетворенности	550	65,8

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