

**Информация о результатах проведенного опроса
удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальной услуги
по библиотечному, информационному и справочному обслуживанию за 2018 год**

Опрос среди населения о качестве предоставления муниципальной услуги «Услуга по библиотечному, информационному и справочному обслуживанию» произведен с 9 января по 10 января 2018 года, в котором приняли участие центральная библиотека и 9 сельских библиотек.

В опросе приняли участие 1099 читателей из них **317** (29%) - мужчины, **782** (71%) женщины.

Социальный статус респондентов таков: **259** (24%) - рабочие, **212** (19%) - служащие, **139** (13%) - студенты, **203** (18%) - пенсионеры, **43** (4%) - руководители, **26** (2%) - безработные, **217** (20%) - учащиеся.

Респонденты ответили на **10** вопросов анкеты.

1. Созданы ли в библиотеке комфортные условия для пребывания читателей?
☐ да 1092 (99%)
☐ нет 7 (1%)
2. Устраивает ли Вас режим работы?
☐ да 1099 (100%)
☐ нет 0 (0%)
3. Посещаете ли Вы библиотеку в установленные сроки?
☐ да 1091 (99%)
☐ нет 8 (1%)
4. Устраивает ли Вас оперативность (скорость) обслуживания?
☐ да 1099 (100%)
☐ нет 0 (0%)
5. Достаточно ли Вы получаете информации об оказываемой муниципальной услуге?
☐ да 1099 (100%)
☐ нет 0 (0%)
6. Выполнил ли сотрудник Ваш запрос (предоставил необходимую книгу, журнал, информацию)?
☐ да 1099 (100%)
☐ нет 0 (0%)
7. Доступно ли, по Вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы?
☐ да 1099 (100%)
☐ нет 0 (0%)
8. Получали ли Вы консультацию от библиотекаря по вопросам самостоятельного поиска информации в фонде библиотеки?
☐ да 1094 (99,5%)
☐ нет 5 (0,5%)
9. Знаете ли Вы о возможности быстрого поиска документа, находящегося в фонде библиотеки с помощью электронного каталога?
☐ да 651 (59%)
☐ нет 448 (41%)
10. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых библиотекой услуг?
☐ да 1099 (100%)
☐ нет 0 (0%)

Средний показатель удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальной услуги по библиотечному, информационному и справочному обслуживанию: услуга соответствует стандартам качества.

Директор МАУК «ЦБС»



Е.В.Чернова

**АКТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Наименование муниципальной услуги Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки

Исполнитель муниципальной услуги МАУК «Централизованная библиотечная система» городского округа город Первомайск Нижегородской области

Основание проведения опроса Приказ отдела культуры №1 от 09.01.2019 г.

Наименование исполнителя опроса потребителей муниципальной услуги Директор МАУК «Централизованная библиотечная система» Е.В.Чернова

(должность, Ф.И.О. уполномоченного лица/наименование стороннего исполнителя опроса)

Период проведения опроса с 09 января 2019 г. по 10 января 2019 г.

Результаты проведения опроса (анкетирования)

Формулировка вынесенного на опрос (анкетирование) вопроса	Вес вопроса в итоговой оценке	Варианты ответа	
		ДА, согласен	НЕТ, не согласен
1. Созданы ли в библиотеке комфортные условия для пребывания читателей?	100%	99 %	1 %
2. Устраивает ли Вас режим работы?	100%	100 %	0 %
3. Посещаете ли Вы библиотеку в установленные сроки?	100%	99 %	1 %
4. Устраивает ли Вас оперативность (скорость) обслуживания?	100%	100 %	0 %
5. Достаточно ли Вы получаете информации об оказываемой услуге?	100%	100 %	0 %
6. Выполнил ли сотрудник Ваш запрос (предоставил необходимую книгу, журнал, информацию)?	100%	100 %	0 %
7. Доступно ли, по Вашему мнению, организованы фонды и каталоги для самостоятельного получения информации и необходимой литературы?	100%	100 %	0 %
8. Получали ли, Вы консультацию от библиотекаря по вопросам самостоятельного поиска информации в фонде библиотеки?	100%	99,5 %	0,5 %
9. Знаете ли Вы о возможности быстрого поиска документа, находящегося в фонде библиотеки с помощью электронного каталога?	100%	59 %	41 %
10. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых библиотекой услуг?	100%	100%	0%
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА: муниципальная услуга удовлетворяет потребности потребителя услуги и соответствует стандарту качества	100%	95,6 %	4,4 %

Значение расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги: 1,0

Интерпретация расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги Муниципальная услуга соответствует стандарту качества

Акт о проведении опроса потребителей муниципальной услуги составлен:

Директор
(должность лица, проводившего
контрольное мероприятие)

Чернова
подпись

Чернова Е.В.
Ф.И.О.