

**Аналитический отчет изучения мнения населения города Ханты-Мансийска  
о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ)  
за 2 квартал 2024 год  
муниципального бюджетного учреждения «Научно-библиотечный центр»**

В анкетировании приняли участие 7 библиотек. Обработано 152 анкеты. 70,4 % женщины (107 чел.), 29,6 % – мужчины (45 чел.).

Возрастные группы:

- 14-18 лет - 19 чел.
- 19-29 лет - 17 чел.
- 30-39 лет - 25 чел.
- 40-49 лет – 21 чел.
- 50-59 лет – 47 чел.
- 60 лет и старше – 23 чел.

**На вопрос:** «При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационном стенде в помещении учреждения?»

Да - 60%

Нет - 40%

**На вопрос:** «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационном стенде в помещении учреждения?»

Да - 95%

Нет - 5%

**На вопрос:** «Удовлетворены ли Вы комплектованием книжного фонда литературой и периодическими изданиями?»

Да - 92 %

Нет - 2%

Затрудняюсь ответить - 6%

**На вопрос:** «Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о деятельности городских библиотек?»

Да - 65%

Нет - 45%

**На вопрос:** «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?»

Да - 95%

Нет - 5%

**На вопрос:** «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении»:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)

Да - 95%

Нет - 5%

---

- наличие и понятность навигации в помещении

Да - 95%

Нет - 5%

---

- наличие и доступность питьевой воды в помещении

Да - 50%

Нет - 50%

---

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

Да - 95%

Нет - 5%

---

- удовлетворительное санитарное состояние помещений библиотеки

Да - 100%

Нет - 0 %

---

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении в учреждение и прочие условия)

Да - 95%

Нет - 5%

---

**На вопрос:** «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?»

Да - 5%

Нет - 95%

**На вопрос:** «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?»

Да - 100% (7 респондентов имеют установленную группу инвалидности).

Нет - 0%

**На вопрос:** «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения?»

Да - 100%

Нет - 0%

**На вопрос:** «Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым?»

Да - 100%

Нет - 0%

**На вопрос:** «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов) и прочее?»

Да - 95%

Нет - 5%

**На вопрос:** «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг учреждении?»

Да - 100%

Нет - 0%

**На вопрос:** «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг:

- выписывать больше журналов и периодических изданий (детская библиотека)
- выписать газету «Комсомольская правда» и журнал «Родина» (библиотека №2)
- заказывать новые книги - прозу для девушек (библиотека №5)
- организовать игровую комнату (библиотека №6)
- поставить кондиционер, улучшить освещение (библиотека №3)

По результатам мониторинга удовлетворенность качеством услуг, оказываемых учреждением, составила 100%. Участники опроса отметили высокий уровень комфорта условий предоставления услуг в учреждении.