

**Аналитический отчет изучения мнения населения города Ханты-Мансийска  
о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ)  
за 3 квартал 2024 год  
муниципального бюджетного учреждения «Научно-библиотечный центр»**

Собрано и обработано 156 анкет: 70,5 % женщины (110 чел.), 29,5 % – мужчины (46 чел.).

Возрастные группы:

- 14-18 лет - 17 чел.
- 19-29 лет - 20 чел.
- 30-39 лет - 26 чел.
- 40-49 лет – 21 чел.
- 50-59 лет – 49 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 – 53,6%

Нет – 46,4%

**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 - 94 %

Нет - 2%

Затрудняюсь ответить - 4%

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

Да - 62%

Нет - 38%

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

Да - 98%

Нет - 2%

**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 - 100%

Нет - 0%

---

- 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% (2 респондента 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 - 90%

Нет - 10%

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

Да - 100%

Нет - 0%

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

- выписывать больше журналов и периодических изданий (детская библиотека, библиотека №2)

- заказывать новые художественные книги (библиотека №5)

- организовать игровую комнату (библиотека №6)

- поставить кондиционер, улучшить освещение (библиотека №3)

По результатам мониторинга, удовлетворенность качеством услуг, оказываемых учреждением, составила 100%.