

**Аналитический отчет изучения мнения населения города Ханты-Мансийска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) за 3 квартал 2026 год
муниципального бюджетного учреждения «Научно-библиотечный центр»**

Результаты анкетирования:

В исследовании приняли участие: 76,6 % женщины (117 чел.), 23,4 % – мужчины (37 чел.).

Возрастные группы выглядят следующим образом:

- 14-18 лет - 11 чел.
- 19-29 лет - 40 чел.
- 30-39 лет - 39 чел.
- 40-49 лет – 37 чел.
- 50-59лет – 17 чел.
- 60 лет и старше – 10 чел.

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

Да – 84,4%

Нет – 15,6 %

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

Да – 90,3%

Нет – 9,7%

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

Да – 96,8 %

Нет – 1,9%

Затрудняюсь ответить – 1,3%

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

Да – 81,2%

Нет – 18,8%

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

Да – 85%

Нет – 15%

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

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)

Да – 97,7%

Нет – 2,3%

- наличие и понятность навигации в помещении

Да - 100%

Нет - 0%

- наличие и доступность питьевой воды в помещении

Да - 100%
Нет - 0%

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

Да – 99,4%
Нет – 0,6%

- 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 - 100%
Нет - 0%

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

Да – 9.1%
Нет – 90,9%

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

Да - 98,7%
Нет – 1,3%

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 – 100%
Нет – 0%

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

Да - 100%
Нет - 0%

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

- комплектование библиотечного фонда новыми изданиями,
- организация мягкой зоны в библиотеке №5,
- доступность Wi-Fi.

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

Подготовила: зав. метод. сектором Селиверстова Н.В.