

Изучение удовлетворенности пользователей
качеством оказания муниципальных услуг в МБУК «ЦГБ»
во 2-ом полугодии 2025 года

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» **в стационарных условиях**
(опрошено 475 респондентов)

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления муниципальной услуги?
Да – 97,1%
Нет – 0%
Затрудняюсь ответить – 2,9%
2. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением?
Да – 95,8%
Нет – 2,1%
Затрудняюсь ответить – 2,1%
3. Удовлетворены ли Вы квалификацией персонала?
Да – 97,1%
Нет – 0%
Затрудняюсь ответить – 2,9%
4. Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением потребителей муниципальной услуги?
Да – 96,2%
Нет – 1,5%
Затрудняюсь ответить – 2,3%
5. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?
Да – 96,8%
Нет – 1,9%
Затрудняюсь ответить – 1,3%

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» **вне стационара**
(опрошено 10 респондентов)

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления муниципальной услуги?
Да – 100%
Нет – 0%
Затрудняюсь ответить – 0%
2. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением?
Да – 100%
Нет – 0,0%
Затрудняюсь ответить – 0,0%

3. Удовлетворены ли Вы квалификацией персонала?

Да – 100%

Нет – 0%

Затрудняюсь ответить – 0%

4. Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением потребителей муниципальной услуги?

Да – 90%

Нет – 0%

Затрудняюсь ответить – 0%

5. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?

Да – 90%

Нет – 0%

Затрудняюсь ответить – 0%

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через сеть Интернет
(опрошено 130 респондентов)

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления муниципальной услуги?

Да – 100%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 0%

2. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением?

Да – 99,2%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 0,8%

3. Удовлетворены ли Вы квалификацией персонала?

Да – 98,5%

Нет – 0%

Затрудняюсь ответить – 1,5%

4. Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением потребителей муниципальной услуги?

Да – 98,5%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 1,5%

5. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?

Да – 98,5%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 1,5%

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» - **общие результаты**
(опрошено 615 респондентов)

1. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления муниципальной услуги?

Да – 97,72%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 2,28%

2. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением?

Да – 96,59%

Нет – 1,63%

Затрудняюсь ответить – 1,79%

3. Удовлетворены ли Вы квалификацией персонала?

Да – 97,40%

Нет – 0,0%

Затрудняюсь ответить – 2,6%

4. Удовлетворены ли Вы информационным обеспечением потребителей
муниципальной услуги?

Да – 96,59%

Нет – 1,14%

Затрудняюсь ответить – 2,28%

5. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?

Да – 97,07%

Нет – 1,46%

Затрудняюсь ответить – 1,46%

По общим результатам исследования **97,1%** пользователей полностью удовлетворены качеством предоставляемой муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».