



394018, г. Воронеж, ул. Свободы, д.8. тел.: 220-76-37, 255-35-08.

E-mail: vosbs\_korolenko@mail.ru

исх. № 303

«30» сентября 2019 г.

Первому заместителю  
руководителя  
департамента культуры  
Воронежской области  
М.А. Мазур

**Об итогах опроса (анкетирования) пользователей  
КУК ВО «ВОСБС им. В.Г. Короленко» о качестве государственных  
услуг, предоставляемым учреждением культуры за III квартал  
2019 года.**

В соответствии с приказом КУК ВО «ВОСБС им. В.Г. Короленко» № 127-ОД от 12.09.2019г. «О проведении опроса и хронометража» в период с 16.09.2019г. по 27.09.2019г. в отделах обслуживания ВОСБС им. В.Г. Короленко был проведен очно-заочный опрос (анкетирование) пользователей библиотеки.

В опросе приняли участие 20 человек, в т.ч. в возрасте до 30 лет – 1 чел., от 30 до 59 лет – 4 чел., в возрасте 60 лет и старше – 15 чел.

В течение 3 квартала 2019г. от 1 до 3 раз услугами библиотеки пользовались 8 чел., более 3 раз – 12 чел. (75%).

Качеством услуг, предоставляемых библиотекой, удовлетворены все опрошенные читатели - 20 человек (100%).

По итогам опроса 20 чел. (100%) читателей удовлетворены объемом и обновляемостью книжного фонда/

Среднее время ожидания выполнения заявок (запросов) на основании проведенного хронометража (замера) составляет 15 минут, что соответствует межотраслевым нормам времени (Акт №3 от 17 сентября 2019г.)

При опросе пользователей замечаний, жалоб и претензий к деятельности библиотеки выявлено не было.

Все пользователи удовлетворены работой и услугами, предоставляемыми библиотекой.

Директор библиотеки

М.А. Бережная