



394018, г. Воронеж, ул. Свободы, д.8. тел.: 220-76-37, 235-54-43.

E-mail: vosbs\_korolenko@mail.ru

02.10.2017 исх. № 388  
На № \_\_\_\_\_

Руководителю департамента  
культуры  
Воронежской области

Э.А. Сухачевой

**Об итогах опроса (анкетирования) пользователей  
КУК ВО «ВОСБС им. В.Г. Короленко» о качестве государственных услуг,  
предоставляемых учреждением культуры за 3 квартал 2017 года**

В соответствии с приказом КУК ВО «ВОСБС им. В. Г. Короленко» от 21 сентября 2017 г. № 117-ОД «О проведении опроса и хронометража» в период с 21 сентября по 30 сентября 2017 года в отделе обслуживания ВОСБС им. В.Г. Короленко был проведен очно-заочный опрос (анкетирование) пользователей библиотеки.

В опросе приняли участие 30 человек, в т.ч. пользователи в возрасте до 30 лет – 1 чел., от 30 до 59 лет – 14 человек, в возрасте 60 лет и старше – 15 человек.

В течение 3 квартала 2017 года услугами библиотеки менее 1-3-х раз пользовались - 11 чел., более 1-3-х раз – 19 чел. (63,3%).

По итогам опроса 30 читателей (100%) удовлетворены объемом и обновляемостью книжного фонда библиотеки.

Качеством услуг, предоставляемых библиотекой, удовлетворены все опрошенные читатели - 30 человек (100%).

Среднее время ожидания выполнения заявок (запросов) на основании проведенного хронометража (замера) составляет 15 минут, что соответствует межотраслевым нормам времени (Акт № 3 от 26 сентября 2017 года).

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

Вместе с тем 9 читателей высказали пожелания об увеличении поступлений в фонд библиотеки литературы на флеш-картах, изданий современных авторов в формате РТШ и научной литературы.

Все опрошенные читатели удовлетворены работой библиотеки, отмечают профессионализм, внимательность сотрудников и доброжелательное обслуживание.

Директор библиотеки

М.А. Бережная