



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВОРОНЕЖСКАЯ ОБЛАСТНАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ
ИМ. В.Г. КОРОЛЕНКО»

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

E-mail: vosbs_korolenko@mail.ru

исх. № 428

«20» декабря 2019 г.

Руководителю
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 IV квартал
2019 года.**

В соответствии с приказом КУК ВО «ВОСБС им. В.Г. Короленко» № 153-ОД от 05.12.2019г. «О проведении опроса и хронометража» в период с 09.12.2019г. по 20.12.2019г. 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 от 30 до 59 лет – 6 чел., в возрасте 60 лет и старше – 14 чел.

В течение 4 квартала 2019г. от 1 до 3 раз услугами библиотеки пользовались 6 чел., более 3 раз – 14 чел. (70%).

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

По итогам опроса 15 чел. (75%) 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 №4 от 17 декабря 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