



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

E-mail: vosbs_korolenko@mail.ru

исх. № 214

«01» 07 2019 г.

Руководителю
департамента культуры
Воронежской области
Э.А. Сухачевой

**Об итогах опроса (анкетирования) пользователей
КУК ВО «ВОСБС им. В.Г. Короленко» о качестве государственных
услуг, предоставляемым учреждением культуры за 2 квартал 2019 года.**

В соответствии с приказом КУК ВО «ВОСБС им. В.Г. Короленко» № 93-ОД от 17.06.2019г. «О проведении опроса и хронометража» в период с 18.06.2019г. по 28.06.2019г. 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 – 8 чел., в возрасте 60 лет и старше – 11 чел.

В течение 2 квартала 2019г. от 1 до 3 раз услугами библиотеки пользовались 5 чел., более 3 раз – 15 чел. (75%).

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

По итогам опроса 18 чел. (90%) читателей удовлетворены объемом и обновляемостью книжного фонда, 2 человека (10 %) – высказали предложения по более качественному комплектованию библиотечного фонда.

Среднее время ожидания выполнения заявок (запросов) на основании проведенного хронометража (замера) составляет менее 15 минут, что соответствует межотраслевым нормам времени (Акт №2 от 25 июня 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