

## Итоги

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых МБУК ЦББСП в 2014 году.

В соответствии с постановлением Администрации Богоявленского сельского поселения Константиновского района № 63 01.08.2012 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» и приказа МБУК ЦББСП № 16 от 18.12.2014 г «О назначении ответственных лиц за проведение опроса населения» за 2014г.

Изучение мнения осуществлялось библиотеками Богоявленского сельского поселения, предоставляющими муниципальную услугу, непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

В 2014 году количество читателей в библиотеках поселения составило 814 человек, в том числе детей до 14 лет 168 человек. Количество посещений читателями в библиотеки за 2014 год составило 6522

В опросе приняло участие 158 человек, что составляет 1/9 часть читателей. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по пятибалльной шкале.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры;
- удовлетворение оказанием услуг;
- качество организации культурно - досуговых мероприятий;
- характеристика качества организации досуговых мероприятий;
- качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества;
- какие параметры, характеризуют хорошее качество организации кружков по развитию самодеятельного и художественного творчества?;
- отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения ;
- удовлетворенность информации о муниципальной услуге, размещенная на Интернет - сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины;

Информация об оценке населением Администрации Богоявленского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

Вопрос	Число респондентов	%
	158	100
<p><b>1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале</b></p> <p><b>(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b></p> <p>1 - (очень плохо)</p> <p>2 - (плохо)</p> <p>3 - (удовлетворительно)</p> <p>4 - (хорошо)</p> <p>5 - (очень хорошо)</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>110</p> <p>48</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>69,6</p> <p>30,4</p> <p>0</p>
<p><b>2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)</b></p> <p>1. Неудобный режим работы учреждения</p> <p>2. Грубость, невнимательность сотрудников</p> <p>3. Низкий профессионализм работников</p> <p>4. Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа</p> <p>5. Невозможность дозвониться до специалистов учреждения</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>

6. Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное)	32	20
7. Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения	16	10
8. Другая причина	0	0
<b>3. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</b>		
Да	+158	100
Нет	0	0
Частично	0	0
Информация не размещена	0	0
<b>4. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</b>		
-Да	+158	100
-Нет		
-Частично		
-Информация не размещена		
<b>5. Ваш пол</b>		
- мужской	73	46
- женский	85	54
<b>6. Ваш возраст</b>		
-18-29 лет	40	25,32
- 30-49 лет	45	28,49

- 50-59 лет	46	29,11
- старше 60 лет	27	17,08
<b>7. Ваше образование</b>		
- неполное среднее	28	17,72
- среднее (школа, ПТУ)	37	23,42
- среднее-специальное (техникум)	63	39,87
- незаконченное высшее	13	8,23
- высшее	17	10,76

**Таким образом, качество оказываемых муниципальных услуг библиотеками поселения можно признать удовлетворительным.**

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК ЦББСП, что выражено в удобстве режима работы, в обеспечении комфорта, и в качестве обслуживания в целом. В то же время, выразили пожелания о совершенствовании работы, в частности, наибольшее количество предложений, связано с созданием условий хорошим техническим оснащением (иметь в библиотеках поселения компьютеры для пользователей).

Отрицательные моменты связаны, с объективными недостатками в состоянии материально-технической базы считают, что библиотеке нужна мебель и пополнение книжного фонда. Очень положительно отзываются об услуге выхода в Интернет для всех желающих, для получения желаемой информации. Особенно эта услуга пользуется спросом у молодежи.

Директор МБУК ЦББСП

Шлычкова Е.А

