

Итоги

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная библиотека Богоявленского сельского поселения»

В соответствии с постановлением Администрации Богоявленского сельского поселения от 01 августа 2012 года № 63 "Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры" и приказа МБУК ЦББСП № 17 от 04.08.2012г «О проведении опроса и назначении ответственных лиц за проведение опроса населения» проведено изучение мнения населения Богоявленского сельского поселения о качестве оказания библиотеками муниципальных услуг в 2012 году.

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

В 2012 году количество читателей в библиотеках поселения составило 813 человек, в том числе детей до 14 лет 226 человек. Количество посещений читателями в библиотеки за 2012 год составило 7240.

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 услуги
- удовлетворение информированием о порядке оказания муниципальной услуги –
- удовлетворение отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворение режимом работы с посетителями;
- удовлетворение компетентностью сотрудников;
- удовлетворение состоянием помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное), предназначенных для оказания муниципальных услуг;
- удовлетворение информацией о муниципальной услуге, размещенной на интернет-сайте;

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

**Итоги изучения мнения населения Богоявленского сельского поселения
о качестве оказания муниципальных услуг**

Вопрос	число респондентов	%%
Число респондентов, принявших участие в опросе	158	100%
1. 1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок): 1 - (очень плохо) 2 - (плохо) 3 - (удовлетворительно) 4 - (хорошо) 5 - (очень хорошо)	110 48	69,6 30,4
2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины) Неудобный режим работы учреждения Грубость, невнимательность сотрудников Низкий профессионализм работников Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа Невозможность дозвониться до специалистов учреждения Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное) Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения Другая причина	0 0 0 0 0 0 0 +32 +16	- - - - - - - 20 10
3. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок) Да Нет Частично Информация не размещена	+158	% 100%
4. Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины	-	-

5. Ваш пол		
Мужской	73	46
Женский	85	54
6. Ваш возраст		%
18 – 29 лет	40	25,32
30 – 49 лет	45	28,49
50 – 59 лет	46	29,11
Старше 60 лет	27	17,08
7. Ваше образование		%
Неполное среднее	28	17,72
Среднее (школа, ПТУ)	37	23,42
Среднее специальное (техникум)	63	39,87
Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)	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 комфортности, 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). Информированность населения о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг недостаточная, большая часть опрошенных граждан либо не владеют информацией вообще, либо мало информированы. Наиболее доступным и популярным источником информации является наружная и внутренняя реклама помещений библиотек.

Директор МБУК ЦББСП

Г.М. Кубасова