**Итоги**

**изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг,**

**предоставляемых МБУК «Костино-Быстрянская библиотека» в 1 полугодии 2016 года.**

В соответствии с постановлением Администрации Костино-Быстрянского

сельского поселения от 02.08.2011№25 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Костино-Быстрянского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг» и приказа МБУК «КББ» № 4 от 16.06.2016 г. «О назначении ответственных лиц за проведение опроса населения» за 2016г.

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

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;

- 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;

В 1 полугодии 2016 года количество читателей в библиотеках поселения составило 731человек, в том числе детей до 14 лет 167 человек. Количество посещений читателями в библиотеки за 1 полугодие составило 5005чел.

В опросе приняло участие 95 человек, что составляет 1/8 часть читателей.

Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги

оценивалась по пятибалльной шкале.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию, причем подпись опрашиваемого – обязательна.

Общая информация о возрасте, поле и социальном положении респондентов распределилась следующим образом:

Возраст опрошенных от 18 до 80 лет;

- мужчин -39 человек, женщин -56 человек

По социальному положению:

временно не работающие – 21человек

пенсионеры - 18 человек

учащиеся - 10 человек

служащие - 14 человек

рабочие - 12 человек

домохозяйки - 15 человек

студенты - 5 человек

Итого - 95 человек

Информация об оценке населением Администрации Костино-Быстрянского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе

рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос** | Число респондентов | % |
| 95 | 100 |
| **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) | 0  0  8  66  21 | 0  0  8,4  69,47  22,1 |
| **2. Если Вы не удовлетворены оказанием**  **услуг, укажите причины**  ***(укажите знаком «+» возможные причины)***  1.Неудобный режим работы учреждения  2. Грубость, невнимательность сотрудников  3.Низкий профессионализм работников  4.Отказ в предоставлении муниципальной  услуги без пояснения причины отказа  5. Невозможность дозвониться до  специалистов учреждения  6.Неудовлетворительное состояние  помещений (санитарно-гигиеническое,  пожарное)  7.Плохое эстетическое оформление  интерьера учреждения  8. Другая причина | 0  0  0  0  1  8  0  0 | 0  0  0  0  1,1  8,2  0  0 |
| **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 | 87  0  8  0 | 91,5  0  8,2  0 |
| **4.** **Оцените состояния здания и помещений для функционирования учреждений *(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)***  - плохое состояние, требует капитального ремонта;  - удовлетворительное состояние, требует текущего ремонта;  - хорошее состояние;  - очень хорошее состояние. | 3  16  76  0 | 3,15  16,84  80  0 |
| **5. Ваш пол**  - мужской  - женский | 39  56 | 41,05  58,95 |
| **6. Ваш возраст**  -18-29 лет  - 30-49 лет  - 50-59 лет  - старше 60 лет | 28  31  24  12 | 29,47  32,63  25,26  12,64 |
| **7. Ваше образование**  - неполное среднее  - среднее (школа, ПТУ)  - среднее-специальное (техникум)  - незаконченное высшее  - высшее | 7  32  39  8  9 | 7,36  33,68  41,07  8,42  9,47 |

**Таким образом, качество оказываемых муниципальных услуг**

**библиотеками поселения можно признать удовлетворительным.**

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации

работы МБУК «КББ», 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), капитальным ремонтом крыши.

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 «КББ» Музыченко Е.В.