**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) | 0086621 | 008,469,4722,1 |
| **2. Если Вы не удовлетворены оказанием****услуг, укажите причины*****(укажите знаком «+» возможные причины)***1.Неудобный режим работы учреждения2. Грубость, невнимательность сотрудников3.Низкий профессионализм работников4.Отказ в предоставлении муниципальнойуслуги без пояснения причины отказа5. Невозможность дозвониться доспециалистов учреждения6.Неудовлетворительное состояниепомещений (санитарно-гигиеническое,пожарное)7.Плохое эстетическое оформлениеинтерьера учреждения8. Другая причина | 00001800 | 00001,18,200 |
| **3.Отвечает ли Вашим ожиданиям****информация о муниципальной услуге,****размещенная в помещении муниципального учреждения?*****(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)***ДаНетЧастичноИнформация не размещена | 87080 | 91,508,20 |
| **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. | 316760 | 3,1516,84800 |
| **5. Ваш пол**- мужской- женский | 3956 | 41,0558,95 |
| **6. Ваш возраст**-18-29 лет- 30-49 лет- 50-59 лет- старше 60 лет | 28312412 | 29,4732,6325,2612,64 |
| **7. Ваше образование**- неполное среднее- среднее (школа, ПТУ)- среднее-специальное (техникум)- незаконченное высшее- высшее | 7323989 | 7,3633,6841,078,429,47 |

**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.