**Итоги**

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

**предоставляемых МБУК «Костино-Быстрянская библиотека» в 2015 году.**

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» № 18 от 18.12.2015 г. «О назначении ответственных лиц за проведение опроса населения» за 2015г.

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

В 2015 году количество читателей в библиотеках поселения составило 1115

человек, в том числе детей до 14 лет 345 человек. Количество посещений

читателями в библиотеки за 2015 год составило 9719.

В опросе приняло участие 124 человека, 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;

- 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 Костино-Быстрянского сельского поселения качества оказания муниципальных услуг в разрезе

рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос** | Число респондентов | % |
| 124 | 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  12  83  29 | 0  0  9,67  66,93  23,38 |
| **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  0  +  0  + | 0  0  0  0  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 | +  0  0  0 | +  0  0  0 |
| **4.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 | +  0  0  0 | +  0  0  0 |
| **5. Ваш пол**  - мужской  - женский | 41  83 | 33,1  66,9 |
| **6. Ваш возраст**  -18-29 лет  - 30-49 лет  - 50-59 лет  - старше 60 лет | 39  43  25  17 | 31,45  34,67  20,16  13,72 |
| **7. Ваше образование**  - неполное среднее  - среднее (школа, ПТУ)  - среднее-специальное (техникум)  - незаконченное высшее  - высшее | 8  44  52  9  11 | 6,45  35,48  41,93  7,26  8,88 |

**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.