**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) | 00128329 | 009,6766,9323,38 |
| **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 | 00000+0+ | 00000+0+ |
| **3.Отвечает ли Вашим ожиданиям****информация о муниципальной услуге,****размещенная в помещении муниципального учреждения?*****(выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)***ДаНетЧастичноИнформация не размещена | +000 | +000 |
| **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 | +000 | +000 |
| **5. Ваш пол**- мужской- женский | 4183 | 33,166,9 |
| **6. Ваш возраст**-18-29 лет- 30-49 лет- 50-59 лет- старше 60 лет | 39432517 | 31,4534,6720,1613,72 |
| **7. Ваше образование**- неполное среднее- среднее (школа, ПТУ)- среднее-специальное (техникум)- незаконченное высшее- высшее | 84452911 | 6,4535,4841,937,268,88 |

**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.