

Итоги
изучения мнения населения
о качестве оказания муниципальной услуги,
предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Центральная библиотека Авиловского сельского поселения»
в 2015 году

В соответствии с постановлением Администрации Авиловского сельского поселения от 06 августа 2012 года № 46 "Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры" проведено изучение мнения населения библиотеки Авиловского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг в 2015 году.

Изучение мнений читателей осуществлялось МБУК ЦБ АСП, предоставляющей муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

В 2015 году **количество читателей** в библиотеках поселения составило - 433 человека, в том числе детей до 14 лет - 115 человек.

Количество посещений читателями библиотеки за 2015 год составило - 8604.

В опросе приняло участие 115 человек, что составляет 1/4 часть читателей.

Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивается по пятибалльной шкале.

Проводимый опрос читателей 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 Авиловского сельского поселения качеством оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

**Итоги изучения мнения населения
Авиловского сельского поселения о качестве оказания
муниципальных услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Центральная библиотека Авиловского сельского поселения»**

Вопрос	число респондентов	%
Число респондентов , принявших участие в опросе	115	100
1. 1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):		%
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	0	0
4 - (хорошо)	110	110
5 - (очень хорошо)	5	5
2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)		
Неудобный режим работы учреждения	0	-
Грубость, невнимательность сотрудников	0	-
Низкий профессионализм работников	0	-
Отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа	0	-
Невозможность дозвониться до специалистов учреждения	0	-
Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное)	0	-
Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения	0	-
Другая причина		

3. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)		%
Да	115	100
Нет	0	-
Частично	0	-
Информация не размещена	0	-
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	29	29
Женский	86	86
6. Ваш возраст		%
18 – 29 лет	23	23
30 – 49 лет	38	38
50 – 59 лет	42	42
Старше 60 лет	12	12
7. Ваше образование		%
Неполное среднее	9	9
Среднее (школа, ПТУ)	31	31
Среднее специальное (техникум)	53	53
Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)	8	8
Высшее	14	14

В целом, респондентами отмечена **хорошая оценка** организации работы МБУК ЦБ АСП, что выражено в удобстве режима работы, в обеспечении комфортности и наличием в библиотеке поселения компьютера, в течение года пользователи находили нужную для себя информацию, а также удовлетворены и в качестве обслуживания библиотеки в целом.

В то же время, пользователи выразили **особую благодарность** Администрации Авиловского сельского поселения, связанную с ежегодным пополнением периодических изданий.

Информированность населения о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг вполне достаточная.

Наиболее доступным и популярным источником информации является наружная и внутренняя реклама помещения библиотеки.

Вывод: подведя итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная библиотека Авиловского сельского поселения» в 2015 году работу МБУК ЦБ АСП можно считать **хорошей**.

Директор МБУК ЦБ АСП

Е.В.Васецкая