

**Итоги**  
**изучения мнения населения**  
**о качестве оказания муниципальной услуги,**  
предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры  
«Центральная библиотека Авиловского сельского поселения»  
**в 2016 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 2016 году.

Изучение мнений читателей осуществлялось МБУК ЦБ АСП, предоставляющей муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. В 2016 году **количество читателей** в библиотеке поселения составило - 431 человек, в том числе детей до 14 лет – 113 человек.

**Количество посещений** читателями библиотеки за 2016 год составило - 8601.

**В опросе приняло участие** 113 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	113	100
<b>1. 1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):</b>		%
0	0	0
1 - (очень плохо)	0	0
2 - (плохо)	0	0
3 - (удовлетворительно)	0	0
4 - (хорошо)	108	108
5 - (очень хорошо)	5	5
<b>2. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины (укажите знаком «+» возможные причины)</b>	0	-
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	0	-

<b>3. Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)</b>		%
Да	113	100
Нет	0	-
Частично	0	-
Информация не размещена	0	-
<b>4. Если Вас не удовлетворяет информация о муниципальной услуге, размещенная на интернет-сайте администрации или в помещении муниципального учреждения, назовите возможные причины</b>	-	-
<b>5. Ваш пол</b>		%
Мужской	31	31
Женский	82	82
<b>6. Ваш возраст</b>		%
18 – 29 лет	25	25
30 – 49 лет	44	44
50 – 59 лет	38	38
Старше 60 лет	6	6
<b>7. Ваше образование</b>		%
Неполное среднее	8	8
Среднее (школа, ПТУ)	36	36
Среднее специальное (техникум)	56	56
Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)	6	6
Высшее	7	7

**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 2016 году работу МБУК ЦБ АСП можно считать **хорошей**.

Директор МБУК ЦБ АСП

Е.В.Васецкая