Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Стычновская Центральная библиотека

Стычновского сельского поселения»

Итоги изучения мнения населения Стычновского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг по МБУК СЦБ ССП за 2015 год.

В соответствии с постановлением Администрации Стычновского сельского поселения от 02 августа 2012 года № 51 "Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры" проведено изучение мнения населения библиотеками Стычновского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг в декабре 2015 г.

Изучение мнения осуществлялось библиотеками МБУК СЦБ ССП, предоставляющими муниципальную услугу, непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

В 2015 году количество читателей в библиотеках поселения составило 795 человек, в том числе детей до 14 лет 180 человек. Количество посещений читателями в библиотеки за 2015 год составило 8783.

В опросе приняло участие 100 человек, что составляет 1/8 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 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, размещенная в помещении муниципального учреждения;

Информация об оценке населением Стычновского сельского поселения качеством оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

МБУК СЦБ ССП

Итоги изучения мнения населения Стычновского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг

Вопрос	число респондентов	%%
Число респондентов , принявших участие в опросе	**100**	100
1. **1. Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):**		%
1 - (очень плохо)	0	
2 - (плохо)	0	
3 - (удовлетворительно)	0	
4 - (хорошо)	38	38
5 - (очень хорошо)	62	62
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	0	-
причины отказа	0	-
Невозможность дозвониться до специалистов учреждения	0	-
Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-	0	-
гигиеническое, пожарное)	0	-
Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения		
Другая причина		
3.Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения? (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)		%
Да	100	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	32	32
Женский	68	68
		%
6. Ваш возраст		
18 – 29 лет	12	12
30 – 49 лет	25	25
50 – 59 лет	41	41
Старше 60 лет	22	22
7. Ваше образование		%
Неполное среднее	8	8
Среднее (школа, ПТУ)	21	21
Среднее специальное (техникум)	49	49
Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)	4	4
Высшее	18	18

Таким образом, качество оказываемых муниципальных услуг библиотеками поселения можно признать удовлетворительным.

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК СЦБ ССП, 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, аудио, видео технику). Информированность населения о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг недостаточная, большая часть опрошенных граждан либо не владеют информацией вообще, либо мало информированы. Наиболее доступным и популярным источником информации является наружная и внутренняя реклама помещений библиотек.

Директор МБУК СЦБ ССП Л.В.Смирнова