

Итоги
анкетирования по изучению мнения населения
Николаевского сельского поселения,
Константиновского района, Ростовской области
о качестве оказания муниципальных услуг,
предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением
«Николаевская центральная библиотека»
в 2012 году

В соответствии с Постановлением Администрации Николаевского сельского поселения, Константиновского района, от 01.08.2012г. № 89. «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры» в ноябре – декабре 2012 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2012 год.

Изучение мнения осуществлялось библиотеками МБУ НЦБ предоставляющими муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты (форма анкеты прилагается).

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- потребность населения посещать интересующие их клубные формирования с желаемым временем посещения;
- потребность населения к получению содержания предоставления услуг;
- и другие.

В МБУ НЦБ входят 4 структурных подразделений:

1. Николаевская центральная библиотека.
2. Николаевская детская библиотека.
3. Белянская библиотека.
4. Мариинская библиотека.

В опросе приняло участие 200 человек, что составляет 3,8% от всех жителей, зарегистрированных по месту прописки в Николаевском сельском поселении.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию, но подпись опрашиваемого обязательна.

Фамилию, имя, отчество указали 53% опрошенных.

Общая информация о возрасте, поле и социальном положении респондентов распределилась следующим образом:

- возраст опрошенных от 12 до 80 лет;

- мужчин – 52 человек, женщин – 148 человек;
 - по социальному положению:
 - временно неработающие – 37 чел.
 - пенсионеры - 48 чел.
 - учащиеся - 61 чел.
 - служащие - 18 чел.
 - рабочие - 19 чел.
 - домохозяйки - 9 чел.
 - студенты - 8 чел.
- Итого: 200 чел.

1. На первый вопрос анкеты **«Как часто Вы посещаете библиотеку?»** за 2012 год респонденты ответили:

- один раз в неделю – 101 чел.;
- два раза в неделю 11 чел.;
- два раза в месяц 71 чел.;
- свой вариант ответа нет времени читать – 15 чел.
- «нет ответа» 2 чел.

Из полученных данных можно сделать вывод, что 56,0% населения часто посещают библиотеки, 35,5% респондентов посещают не более 2х раз в месяц. И это подтверждают цифры из годовой отчетности МБУ НЦБ. Так за 2012 год количество читателей - 2756 человек. При численности населения в Николаевском сельском поселении 5287 человек каждый второй житель является читателем.

2. На второй вопрос, который звучит так:

« Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины» опрашиваемые ответили следующим образом:

- неудобный режим работы учреждения 43 чел.;
- грубость, невнимательность сотрудников нет;
- низкий профессионализм работников нет;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа нет;
- невозможность дозвониться до специалистов учреждения 3;
- неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое, пожарное) нет;
- плохое эстетическое оформление интерьера учреждения нет;
- другая причина нет.
- «нет ответа» 14 чел.

Анализируя второй вопрос мы получаем следующие данные, что 21,5% респондентов не удовлетворены графиком работы учреждений библиотек, не определились с ответом 7,0%, а остальные 70,0% (140чел.) удовлетворены оказанием услуг.

3. На третий вопрос анкеты

«Оцените качество услуг, предоставляемых библиотекой?»:

население ответило следующее:

- очень хорошо нет;

- хорошо 146 чел.;
- удовлетворительно 35 чел.;
- плохо нет;
- очень плохо нет.
- «нет ответа» 19 чел.

Анализируя ответы на второй вопрос, мы получаем следующие результаты:

- 73,0% населения считают, что обслуживание в библиотеках хорошее, 17,5% - что качество услуг удовлетворительное, а 9,5% практически не имеют желания ходить в библиотеки.

4. Четвертый вопрос анкеты позволяет **оценить состояние здания и помещений** для функционирования учреждений МБУ НЦБ.

На четвертый вопрос анкеты о состоянии зданий и помещений в учреждениях библиотек все опрошиваемые отметили, что здание Николаевской взрослой и Николаевской детской библиотек требуют капитального ремонта, а в помещениях Белянской и Мариинской библиотек необходим текущий ремонт.

5. Отвечая на пятый вопрос анкеты, **о состоянии мебели** в учреждениях мнение респондентов распределилось следующим образом:
- в удовлетворительном состоянии 149 чел.;
 - в отличном состоянии нет;
 - в неудовлетворительном состоянии 2 чел.;
 - свой вариант ответа **необходимо оборудовать изолированные читальные залы, приобрести столы, стулья и шкафы** - 38 чел.
 - «нет ответа» 11 чел.

Из полученной информации можно сделать вывод, что большинство читателей (74,5%) удовлетворены состоянием мебели, но 19,0% жителей необходимо получение информации непосредственно в библиотеках.

6. На шестой вопрос анкеты, который звучит так: **«Имеете ли Вы возможность для получения справочной информации о мероприятиях, проводимых в библиотеке?»**

Читатели ответили:

- да, я узнаю необходимую информацию у работников учреждения 138 чел.;
- да, я узнаю необходимую информацию из рекламы нет;
- свой вариант ответа нет.
- «нет ответа» 62 чел.

Анализируя ответы на шестой вопрос можно сделать вывод, что 69,0% населения узнают о проводимых мероприятиях в библиотеках от работников, а 31,0% с ответом затрудняются.

7. В седьмом вопросе было предложено ответить **об удовлетворенности графиком работы учреждений**.

В ответах 43 человека (21,5%) ответили, что неудовлетворены режимом работы учреждений; удовлетворены графиком работы библиотек 80 читателей

(40,0%). 44 человека предложили свой вариант ответа: «Продлить режим работы зимой до 17-00, а летом до 18-00», 33 человека отметили –«нет ответа».

8. В восьмом вопросе была поставлена цель узнать, **какую литературу предпочитает читать население**. Ответы распределились следующим образом:

- классика 5 чел.;
- исторические романы 36 чел.;
- детективы 81 чел.;
- фантастика и приключения 103 чел.;
- женские романы 98 чел.;
- научно – популярная литература 9 чел.;
- периодические издания (журналы, газеты) 69 чел.;
- свой вариант ответа нет.
- «нет ответа» 8 чел.

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующие выводы:

- мнение населения о качестве предоставления муниципальных услуг учреждениями библиотек Николаевского сельского поселения можно признать удовлетворительным.

Но по результатам анкетирования выявлены следующие направления в работе по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг:

1. Здания библиотек необходимо отремонтировать.
2. Исходя из имеющихся финансовых средств приобретать мебель и другие предметы для функционирования библиотек и создания комфорта для получения качественных муниципальных услуг населением.
3. Поддерживать содержательность работы учреждений на достигнутом уровне и учитывая мнение населения по отдельным вопросам совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг по библиотечному обслуживанию населения по Николаевскому сельскому поселению.
4. Учесть мнение населения по изменению режиму работы библиотек.
5. При приобретении новой литературы учитывать мнение читателей о содержании книг по жанровым направлениям.