

**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 2014 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 2014 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2014 год.

Изучение мнения осуществлялось Муниципальным бюджетным учреждением «Николаевская центральная библиотека», предоставляющим муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты (форма анкеты прилагается).

Муниципальное бюджетное учреждение «Николаевская центральная библиотека» включает в себя 4 структурных подразделения:

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

В 2014 году количество читателей в библиотеках поселения составило 2900 человек, в том числе детей до 14 лет - 749 человек. Количество посещений читателями в библиотеки за 2014 год составило 33291.

В опросе приняло участие 261 человека, из них мужчин – 76 человек (29,1% от числа опрошенных) женщин 176 человек (70,9% от числа опрошенных).

По возрасту: наибольшее количество опрошенных в возрасте от 15 до 17 лет – 38 (14,5%), в возрасте от 30 до 39 лет – 92 (35,2%), от 40 до 49 лет – 67 (25,7%), от 50 до 59 лет – 38 (14,6%), от 60 до 70 лет – 26 (10%)

В целом по обработанным данным уровень удовлетворенности потребителей составил от 75% до 90%.

Анализируя результаты проведения анкетирования населения о качестве оказания муниципальных услуг, необходимо отметить: достаточно высокую удовлетворенность населения результатами работы учреждений.

Работники МБУ НЦБ изучают общественное мнение, используя форму наблюдения читательских интересов, методом опроса и анкетирования с целью изучения мнения об эффективности предоставляемых услуг, о совершенствовании дальнейшего их развития, об уровне и перспективах развития библиотечного обслуживания.

Оценивая комфортность условий в библиотеке, подавляющее большинство читателей считают, что здания учреждений требуют капитального либо текущего ремонта. Большинство опрошенных отметили, что мебель находится в удовлетворительном состоянии. Режим работы устраивает 96% опрошенных.

Все библиотеки поселения имеют компьютеры, подключенные к Интернет, что обеспечивает доступ читателей к интересующим их ресурсам.

Анкета.

по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры Николаевского сельского поселения МБУ НЦБ за 2014 год.

1. Ф.И.О. опрошиваемого.

Опрошено – 261 чел.

2. Возраст:

15-17 л. – 38 чел.

30-39 л. – 92 чел.

40-49 л. – 67 чел.

50-59 л. – 38 чел.

60-70 л. – 26 чел.

3. Пол:

жен. - 176

муж. - 76

4. Социальное положение:

Работ. – 157 чел.

Неработ. – 36 чел.

Пенсионер – 38 чел.

Учащийся – 30 чел.

ВОПРОСЫ:

(вариант ответа отметить знаком **V** или написать свой вариант ответа):

1. Как часто вы посещаете библиотеку?

- один раз в неделю - 33 чел.
- два раза в неделю - 47 чел.
- два раза в месяц - 53 чел.
- свой вариант ответа - один раз в месяц – 101 чел.
- постоянно – 27чел.

2. Оцените качество услуг, предоставляемых библиотекой?

- очень хорошо - 148 чел.
- хорошо - 72 чел.
- удовлетворительно - 6 чел.
- плохо _____;
- очень плохо _____.

3. Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины:

- неудобный режим работы учреждения _____;
- грубость, невнимательность сотрудников _____;
- низкий профессионализм работников _____;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины отказа _____;
- невозможность дозвониться до специалистов учреждения _____;
- неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое,

пожарное) _____;

- плохое эстетическое оформление интерьера учреждения _____;
- другая причина - пополнить фонд новой литературой – 189 чел.

4. Ваша удовлетворенность состоянием здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги:

- здание требует капитального ремонта _____;
- здание требует текущего ремонта - 201 чел.
- учреждение культуры (помещения) в хорошем состоянии – 29 чел.
- учреждение культуры (помещения) в удовлетворительном состоянии - 31 чел.
- свой вариант ответа _____.

5. На Ваш взгляд, состояние мебели и др. учреждения находится в:

- удовлетворительном состоянии - 261 чел.
- отличном состоянии _____;
- неудовлетворительном состоянии _____;
- свой вариант ответа _____.

6. Имеете ли Вы возможность для получения справочной информации о мероприятиях, проводимых в библиотеке?

- да, я узнаю необходимую информацию у работников учреждения - 175 чел.
- да, я узнаю необходимую информацию из рекламы - 47 чел.
- свой вариант ответа _____.

7. Ваша удовлетворенность графиком работы учреждения:

- меня график работы учреждения полностью устраивает - 248 чел.
- меня график работы учреждения не устраивает - 13;
- свой вариант ответа _____.

8. Какую литературу Вы предпочитаете читать?

- классика - 21 чел.
- исторические романы – 29 чел.
- детективы - 53 чел.
- фантастика и приключения - 37 чел.
- женские романы - 74 чел.
- научно – популярная литература – 16 чел.
- периодические издания (журналы, газеты) – 31 чел.
- свой вариант ответа _____.

Благодарим за участие!

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУ Николаевская центральная библиотека, 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 пополнением фонда новыми книгами. Читатели хотят видеть более современный фонд, пополняемый новой литературой ежеквартально. Иметь возможность ознакомления с большим количеством периодической печати.

Директор МБУ НЦБ _____

Мельникова Г.В.