

**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 2016 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 декабре 2016 года проведено анкетирование населения Николаевского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг библиотеками за 2016 год. Изучение мнения осуществлялось учреждениями культуры МБУ НЦБ, предоставляющими муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты (форма анкеты - приложение №1), содержание которой было согласовано с Главой Администрации Николаевского сельского поселения.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- частота посещаемости;
- удовлетворенность фондом библиотеки;
- потребность населения посещать интересующие их мероприятия;
- потребность населения к получению желаемых форм предоставления услуг;
- оценку работы учреждений.

В МБУ НЦБ входят 4 структурных подразделений:

1. Николаевская взрослая библиотека.
2. Николаевская детская библиотека.
3. Мариинская сельская библиотека.
4. Бежанская сельская библиотека.

В опросе приняло участие 220 человек, что составляет 7,6% от всех читателей.

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 51% опрошенных.

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

- возраст опрошенных от 10 до 82 лет;
- мужчин – 85 человек, женщин – 135 человек;

По социальному положению респонденты распределились следующим образом:

временно неработающие – 21 чел.

пенсионеры - 42 чел.
учащиеся, студенты - 111 чел.
служащие - 15 чел.
рабочие - 31 чел.
Итого: 220 чел.

1. На первый вопрос анкеты о частоте посещения библиотеки за 2016 год респонденты ответили:

- а) один раз в неделю - 25 человек – 11,4%
- б) два раза в неделю - 109 человек – 49,5% (в большинстве школьники)
- в) два раза в месяц - 48 человек – 21,8%
- г) «свой вариант ответа» - 28 человек – 12,7%
- д) «нет ответа» - 10 человек – 4,6%

Из полученных данных можно сделать вывод, что 82,7% читателей посещают библиотеки ежемесячно. И это подтверждают цифры из годовой отчетности МБУ НЦБ.

2. Отвечая на второй вопрос анкеты, большинство респондентов 72% неудовлетворены **имеющимся фондом библиотек**, утверждая, что фонд устаревший, нужную информацию можно получить только при обращении в районную, либо областную библиотеки или через Интернет.

А 2 % (4 человека) не имеют ответа на поставленный вопрос.

3. В третьем вопросе была поставлена цель узнать, какие формы массовой работы наиболее интересны читателям, в которых они бы хотели участвовать:

Читатели хотели бы посещать- вечера встречи, викторины, беседы и другие – 39%. А большинство – 70%, 154 человек – в ответе на вопрос не определились.

4. На 4й вопрос анкеты – «Что бы Вы хотели увидеть нового в работе учреждения, Ваши пожелания?» определились такие пожелания: новое здание библиотеки, много новых книг, читальный зал с компьютерами.

5. В пятом вопросе анкеты была поставлена цель оценить работу учреждений библиотеки. Получили следующие результаты:

- «отлично» - 0% или 0 человек,
- «хорошо» - 25% или 55 человека,
- «удовлетворительно» - 75% или 65 человек,
- «неудовлетворительно» - 0,0 % или 0 человек.
- «свой вариант ответа» - 0,0% или 0 человек.

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующий вывод:

- работа учреждений библиотеки Николаевского сельского поселения в 2016 году по мнению населения и качество предоставления муниципальных услуг удовлетворительна.

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

- поддерживать содержательность работы учреждений и учитывая мнение

населения по отдельным вопросам совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг;

- обновление фонда производить ежегодно;

- прилагать необходимые усилия для обновления материально- технической базы учреждений с целью организации комфортного пребывания посетителей в библиотеках.

Приложение 1

АНКЕТА

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями муниципального бюджетного учреждения

«Николаевская центральная библиотека»

Николаевского сельского поселения

1. Ф.И.О. опрашиваемого

(по желанию)

2. Возраст _____ 3. Пол _____

4. Социальное положение _____

ВОПРОСЫ:

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

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?:

а) один раз в неделю

б) два раза в неделю

в) два раза в месяц

г) свой вариант ответа

д) «нет ответа»

2. Удовлетворяет ли Вас фонд библиотеки?

а) «да» _____ б) «нет» _____

в) свой вариант ответа

г) «нет ответа»

3. В каких формах массовой работы Вы хотели бы участвовать?

«нет ответа»

4. Что бы Вы хотели увидеть нового в работе учреждения, Ваши пожелания?

«нет ответа»

5. Оцените качество услуг, предоставляемых библиотекой:

а) «отлично»

- б) «хорошо»
- в) «удовлетворительно»
- г) «неудовлетворительно»
- д) «нет ответа»

Благодарим за участие!

Подпись опрашиваемого _____

Дата проведения опроса _____

Место проведения опроса _____

Ф.И.О., должность лица, осуществляющего проведение опроса _____