**Итоги изучения мнения населения**

**Гагаринского сельского поселения**

**Морозовского района , Ростовской области**

**о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых**

**Муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Библиотека Гагаринского сельского поселения»**

х. Морозов 20 февраля 2015 г.

В соответствии с Постановление Администрации Гагаринского сельского поселения от 20.08.2011№33 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Гагаринского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг» проведено анкетирование населения Гагаринского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2014 год.

Изучение мнения населения осуществлялось библиотеками МБУК «Библиотека Гагаринского с/п» , предоставляющими муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры;

-удовлетворение оказанием услуг;

- качество организации культурно-досуговых мероприятий;

- состояния здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;

- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

-потребность населения к получению содержания предоставления услуг;

- и другие.

В 2014 году количество читателей в библиотеках поселения составило 1156 человек, в том числе детей до 14 лет 185 человек. Количество посещений в библиотеках за 2014 год составило 9623.

В опросе приняло участие **116** человека, что составляет – **10 %** 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, причем подпись опрашиваемого – обязательна.

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

Возраст опрошенных от 18 до 70 лет;

- мужчин -38 человек, женщин -78 человек

По социальному положению:

временно не работающие – 14 человек

пенсионеры - 36 человек

учащиеся - 12 человек

служащие - 15 человек

рабочие - 21 человек

домохозяйки - 12 человек

студенты - 6 человек

Итого - 92 человека

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопрос | Число респондентов | % |
| 116 | 100 |
| 1.Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры по пятибалльной шкале  (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 - (очень плохо)  2 - (плохо)  3 - (удовлетворительно)  4- (хорошо)  5-( очень хорошо) | 0  0  61  55  0 | 0  0  53  47  0 |
| 2.Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины  (укажите знаком «+» возможные причины)  - неудобный режим работы библиотек;  - грубость, невнимательность сотрудников;  - низкий профессионализм работников;  - отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины  отказа;  - невозможно дозвониться до специалистов учреждения;  -неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое пожарное);  -плохое эстетическое оформление интерьера учреждения;  -другая причина. | 0  0  0  0  0  22  2  0 | 0  0  0  0  0  18,9  1,7  0 |
| 3.Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения?  (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)  -да  -нет  -частично  -информация не размещена. | 104  0  12  0 | 89,7  0  10,3  0 |
| 4.Оцените состояния здания и помещений для функционирования учреждений  (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)  - плохое состояние, требует капитального ремонта;  - удовлетворительное состояние, требует текущего ремонта;  - хорошее состояние;  - очень хорошее состояние. | 0  101  15  0 | 0  87,1  12,9  0 |
| 5.Имеете ли вы возможность для получения информации о мероприятиях, проводимых в библиотеках?  (выберите знаком «+» одну из предложенных вариантов)  - да, я узнаю необходимую информацию у работников учреждений;  - да, я узнаю необходимую информацию из рекламы;  - да, я узнаю необходимую информацию на рекламных стендах. | 75  25  16 | 64,6  21,6  13,8 |
| 6.Ваш пол  -мужской  -женский | 46  70 | 40  60 |
| 7.Ваш возраст  -18-29 лет  -30-49 лет  -50-59 лет  - старше 60 лет | 24  44  42  6 | 21  38  36  5 |
| 8.Ваше образование  - неполное среднее  -среднее  -среднее-специальное  - высшее. | 14  53  34  15 | 12  46  29  13 |

В целом респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МБУК «Библиотека Гагаринского с/п», что выражено в качестве обслуживания в целом. В то же время респонденты выразили пожелания о совершенствовании работы библиотек, в частности, наибольшее количество предложений, связано с необходимостью ремонта зданий, оснащение библиотек компьютерами для пользователей, оснащение мебелью для создания комфортной среды, пополнение книжного фонда. Положительно отзываются респонденты об услуге выхода в Интернет для всех желающих, для получения необходимой информации. Особенно эта услуга пользуется спросом у подростков и молодежи.

Директор МБУК «Библиотека

Гагаринского с/п» Л.В.Забиркина