**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) | 0061550 | 0053470 |
| 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 причиныотказа;- невозможно дозвониться до специалистов учреждения;-неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое пожарное);-плохое эстетическое оформление интерьера учреждения;-другая причина. | 000002220 | 0000018,91,70 |
| 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. | 1040120 | 89,7010,30 |
| 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. | 0101150 | 087,112,90 |
| 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. | 752516 | 64,621,613,8 |
| 6.Ваш пол-мужской-женский | 4670 | 4060 |
| 7.Ваш возраст-18-29 лет-30-49 лет-50-59 лет- старше 60 лет | 2444426 | 2138365 |
| 8.Ваше образование- неполное среднее-среднее-среднее-специальное- высшее. | 14533415 | 12462913 |

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