

**Изучение мнения населения Красносулинского городского поселения  
о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых  
МБУК «Централизованная библиотечная система»  
Красносулинского городского поселения**

В период с 12.11.2023 года по 28.12.2023 года с целью изучения мнения пользователей об оказании муниципальных услуг библиотеками МБУК «ЦБС» было опрошено 133 респондента. Из них:

**1. Число опрошенных, чей возраст:**

- до 14 лет – 34 чел. (25,6%);
- 15-30 лет – 18 чел. (13,5%);
- 31-50 лет – 16 чел. (12,0%);
- 51-69 лет – 40 чел. (30,1%);
- 70 лет и старше – 25 чел. (18,8%).

**2. Число опрошенных:**

- мужского пола – 37 чел. (27,8%);
- женского пола – 96 чел. (72,2%).

**3. На вопрос «Как часто Вы посещаете библиотеку?» респонденты ответили следующим образом:**

- несколько раз в месяц – 77 чел. (57,9%);
- 1 раз в месяц – 43 чел. (32,3%);
- несколько раз в год – 12 чел. (9,0%);
- не посещаю совсем – 0 чел. (0%);
- Ваш вариант ответа: Очень редко – 1 респондент.

**4. - На вопрос «С какой целью Вы приходите в библиотеку?» респонденты ответили следующим образом:**

- люблю читать – 97 чел. (72,9%);
- с целью образования – 20 чел. (15,0%);
- с целью самообразования – 7 чел. (5,3%);
- для удовлетворения интересов по увлечениям – 8 чел. (6,0%);
- Ваш вариант ответа: Беру книги для ребенка – 1 респондент; все позиции - 1 респондент.

**5. Состояние материально-технической базы учреждения (состояние здания (помещения), мебели, аппаратуры, оргтехники) участники опроса оценили следующим образом:**

- удовлетворительное – 85 (63,9%);
- неудовлетворительное – 11 (8,3%);
- требует ремонта – 37 (27,8%);
- Пожелания: Ремонт зданий и помещений библиотек – 4 респондент, замена, приобретение аппаратуры, оргтехники – 2 респондента.

**6. Качество библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей респонденты оценили следующим образом:**

- Оценка качества оказываемых услуг:
- на высоком профессиональном уровне – 129 (97%);
- на среднем профессиональном уровне – 4 (3%);

- на низком профессиональном уровне – 0.

7. Частота посещений мероприятий, проводимых учреждением:

- почти все мероприятия – 32 (24,1%);
- выборочно – 63 (47,4%);
- редко – 17 (12,8%);
- очень редко – 15 (11,2%);
- Ваш вариант ответа – Не посещаю-6 респондентов (4,5%).

8. Нравятся ли проводимые мероприятия:

- да – 127 (95,5%);
- нет – 0;
- Ваш вариант ответа, замечания, предложения, пожелания: – Не посещаю-6 респондентов (4,5%).

9. Удовлетворенность графиком работы учреждения:

- удовлетворяет – 133 (100%);
- не удовлетворяет – 0.

Кроме того, с 01.07.2023г. по 28.12.2023г. в «Тетрадах обращений пользователей» зафиксировано 99 положительных отзыва:

- о качестве библиотечного обслуживания – 28;
- об удовлетворенности библиотечным фондом – 10;
- о качестве проводимых мероприятий – 43;
- о культуре обслуживания и компетентности сотрудников – 18.

В течение вышеуказанного периода жалобы на качество оказания муниципальной услуги со стороны пользователей отсутствовали.

В целом, можно отметить хорошую оценку, которую дает население качеству оказания муниципальных услуг, предоставляемых МБУК «ЦБС». Подавляющее большинство респондентов удовлетворено информацией об услугах, качеством организации и проведения мероприятий, компетентностью и уровнем профессионализма в учреждении. Деятельность учреждения соответствует требованиям и информационным потребностям той части населения, которую составляют пользователи библиотек МБУК «ЦБС».