

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

В период с 29.05.2024 года по 27.06.2024 года с целью изучения мнения пользователей об оказании муниципальных услуг библиотеками МБУК «ЦБС» было опрошено 140 респондентов. Из них:

1. Число опрошенных, чей возраст:
  - до 14 лет – 33 чел. (24 %);
  - 15-30 лет – 15 чел. (11 %);
  - 31-50 лет – 30 чел. (21 %);
  - 51-69 лет – 35 чел. (25 %);
  - 70 лет и старше – 19 чел. (19 %).
2. Число опрошенных:
  - мужского пола – 31 чел. (22 %);
  - женского пола – 109 чел. (78 %).

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

- удовлетворительное – 98 (70 %);
- неудовлетворительное – 0;
- требует ремонта – 41 (29 %);
- затрудняюсь ответить – 1 (1 %);
- Пожелания: Увеличение площади помещения библиотеки – 1 респондент, капитальный ремонт помещения библиотеки – 1 респондент, замена аппаратуры, оргтехники – 1 респондент.

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

3. Оценка качества оказываемых услуг:
  - на высоком профессиональном уровне – 135 (96 %);
  - на среднем профессиональном уровне – 5 (4 %);
  - на низком профессиональном уровне – 0.
4. Оценка культуры обслуживания персонала учреждения:
  - высокая – 138 (99 %);
  - низкая – 0;
  - затрудняюсь ответить – 2 (1 %).
5. Возможность получения справочной информации о проводимом мероприятии (место, время проведения, форма проведения):
  - да – 133 (95 %);
  - нет – 1 (1 %);
  - затрудняюсь ответить – 6 (4 %).
6. Частота посещения мероприятий, проводимых учреждением:
  - почти все мероприятия – 30 (21 %);
  - выборочно – 65 (47 %);

- редко – 27 (19 %);
- очень редко – 17 (12 %);
- Ваш вариант ответа – Не посещаю-1 респондент (1 %).

7. Нравятся ли вам проводимые мероприятия:

- да – 139 (99 %);
- нет – 0;
- Ваш вариант ответа – Не посещаю-1 респондент (1 %).

8. Удовлетворенность графиком работы учреждения:

- удовлетворяет – 140 (100%);
- не удовлетворяет – 0.

Кроме того, с 01.01.2024г. по 30.06.2024г. в «Тетрадах обращений пользователей» зафиксировано 103 положительных отзыва:

- о качестве библиотечного обслуживания – 34;
- об удовлетворенности библиотечным фондом – 5;
- о качестве проводимых мероприятий – 44;
- о культуре обслуживания и компетентности сотрудников – 20.

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

Опрос показал, что подавляющее большинство респондентов высоко оценили и полностью удовлетворены доброжелательностью, компетентностью, вежливостью персонала, а также комфортностью пребывания в библиотеках, при этом состояние материально - технической базы библиотек, по мнению опрошенных, не совсем отвечает современным требованиям.