

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

В период с 06.11.2024 года по 20.12.2024 года с целью изучения мнения пользователей об оказании муниципальных услуг библиотеками МБУК «ЦБС» было опрошено 135 респондента. Из них:

1. Число опрошенных, чей возраст:

- до 14 лет – 34 чел. (25,2%);
- 15-30 лет – 18 чел. (13,3%);
- 31-50 лет – 27 чел. (20,0%);
- 51-69 лет – 29 чел. (21,5%);
- 70 лет и старше – 27 чел. (20,0%).

2. Число опрошенных:

- мужского пола – 41 чел. (30,4%);
- женского пола – 94 чел. (69,6%).

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

- люблю читать – 94 чел. (69,6%);
- с целью образования – 18 чел. (13,3%);
- с целью самообразования – 7 чел. (5,2%);
- для удовлетворения интересов по увлечениям – 15 чел. (11,1%);
- Ваш вариант ответа: Беру книги для ребенка – 3 респондента; для общения - 1 респондент.

4. На вопрос «Какими услугами Вы предпочитаете пользоваться в библиотеке?» респонденты ответили следующим образом:

- предоставление информации о наличии в фондах необходимой литературы – 29 чел. (21,5%);
- предоставление оригиналов или копий документов (книг, журналов) из фонда библиотеки – 63 чел. (46,7%);
- предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, включая Интернет – 8 чел. (5,9%);
- проведение мероприятий – 18 чел. (13,3%);
- работа клуба (объединения) по интересам – 17 чел. (12,6%);
- Ваш вариант ответа: нет

5. Удовлетворенность предоставляемыми библиотекой услугами участники опроса оценили следующим образом:

- полностью удовлетворен (а) – 130 чел. (96,3%);
- скорее да, чем нет – 4 чел. (2,9%);
- затрудняюсь ответить – 1 чел. (0,8%);
- скорее нет, чем да – 0;
- не удовлетворен (а) – 0.

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

Оценка качества оказываемых услуг:

- на высоком профессиональном уровне – 135 (100%);
- на среднем профессиональном уровне – 0;
- на низком профессиональном уровне – 0.

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

- удовлетворительное – 86 (63,7%);
- неудовлетворительное – 4 (3%);
- требует ремонта – 45 (33,3%).

8. Удовлетворенность графиком работы учреждения:

- удовлетворяет – 135 (100%);
- не удовлетворяет – 0.

Кроме того, с 01.07.2024г. по 04.12.2024г. в «Тетрадах обращений пользователей» зафиксировано 79 положительных отзыва:

- о качестве библиотечного обслуживания – 21;
- об удовлетворенности библиотечным фондом – 7;
- о качестве проводимых мероприятий – 38;
- о культуре обслуживания и компетентности сотрудников – 13.

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». Треть опрошенных отметили, что зданиям (помещениям), мебели, аппаратуре, оргтехнике требуется ремонт или обновление. Всех участников опроса устраивает график работы учреждения. 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».