

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

В период с 21.05.2025 года по 24.06.2025 года с целью изучения мнения пользователей об оказании муниципальных услуг библиотеками МБУК «ЦБС» было опрошено 117 респондентов. Из них:

1. Число опрошенных, чей возраст:
 - до 14 лет – 24 чел. (20,5 %);
 - 15-30 лет – 19 чел. (16,2 %);
 - 31-50 лет – 21 чел. (18 %);
 - 51-69 лет – 31 чел. (26,5 %);
 - 70 лет и старше – 22 чел. (18,8 %).

2. Число опрошенных:
 - мужского пола – 21 чел. (18 %);
 - женского пола – 96 чел. (82 %).

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

- удовлетворительное – 82 (70,1 %);
- неудовлетворительное – 2 (1,7 %);
- требует ремонта – 33 (28,2 %);
- затрудняюсь ответить – 0;
- Пожелания: Капитальный ремонт помещения библиотеки – 4 респондента, обновление библиотечного фонда – 4 респондента, 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 – 111 (94,9 %);
 - на среднем профессиональном уровне – 6 (5,1 %);
 - на низком профессиональном уровне – 0.

4. Оценка культуры обслуживания персонала учреждения:
 - высокая – 117 (100 %);
 - низкая – 0;
 - затрудняюсь ответить – 0.

5. Возможность получения справочной информации о проводимом мероприятии (место, время проведения, форма проведения):
 - да – 108 (92,3 %);
 - нет – 1 (0,9 %);
 - затрудняюсь ответить – 8 (6,8 %).

6. Частота посещений мероприятий, проводимых учреждением:
 - почти все мероприятия – 45 (38,5 %);
 - выборочно – 32 (27,4 %);

- редко – 19 (16,2 %);
- очень редко – 17 (14,5 %);
- Ваш вариант ответа – Не посещаю-4 респондент (3,4 %).

7. Нравятся ли вам проводимые мероприятия:

- да – 113 (96,6 %);
- нет – 0;
- Ваш вариант ответа – Не посещаю-4 респондент (3,4 %).

8. Удовлетворенность графиком работы учреждения:

- удовлетворяет – 117 (100%);
- не удовлетворяет – 0.

Кроме того, с 01.01.2025г. по 30.06.2025г. в «Тетрадах обращений пользователей» зафиксировано 93 положительных отзыва:

- о качестве библиотечного обслуживания – 27;
- об удовлетворенности библиотечным фондом – 5;
- о качестве проводимых мероприятий – 48;
- о культуре обслуживания и компетентности сотрудников – 13.

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.