**Итоги Анкетирования по изучению мнения населения**

**Митякинского сельского поселения Тарасовского района, Ростовской области**

**о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых**

**Муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Митякинская сельская библиотека»**

**В** соответствии с Постановлением Администрации Митякинского сельского поселения, Тарасовского района, **от 02.04.2012г. № 21 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры»** в ноябре-декабре **2012** года проведено анкетирование населения Митякинского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за **2012 год.** Изучение мнения осуществлялось библиотеками МБУК МСП ТР «МСБ» предоставляющими муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты ( форма анкеты прилагается) Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

* состояния здания (помещения), в котором осуществляется  
  предоставление услуги?
* состояния инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения),  
  оказывающей муниципальные услуги;

-удовлетворенность возможностью получения справочной информации  
об оказываемой муниципальной услуге!

-удовлетворенность графиком работы с посетителями;

-потребность населения посещать интересующие их клубные  
формирования с желаемым временем посещения.

-потребность населения к получению содержания предоставления услуг!

- и другие.

В МБУК МСП ТР «МСБ» входит 1 структурное подразделение:

**Н- Дубовская сельская библиотека**

**В** опросе приняло участие **200** человек, что составляет - 6,9 % от всех

жителей, зарегистрированных по месту прописки в Митякинском

сельском поселении.

До начало 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, но подпись опрашиваемого — обязательна.

Общая информация.р возрасте, поле и социальном положении

респондентов распределилась следующим образом:

Возраст опрошенных от **12** до **80** лет;

- **мужчин -56** человек, **женщин** -144 человек

**,**

**По социальному положению:**

**временно не работающие - 38 человек**

**пенсионеры - 31 человек**

**учащиеся - 62 человек**

**служащие - 21 человек**

**рабочие - 18 человек**

**домохозяйки - 14 человек**

**студенты - 16 человек**

Итого - 200 человек

l.Ha первый вопрос анкеты **«Как часто вы посещаете библиотеку?»** за

2012 год респонденты ответили:

**один раз в неделю - 94 чел.**

**два раз в неделю - 13 чел.**

**два раз в месяц - 73 чел.**

**Свой вариант ответа нет времени читать - 17 чел. «нет ответа» -3 чел.**

Из полученных данных можно сделать вывод, что 47% населения часто посещают библиотеки, 36,5%распондентов посещают не более 2-х раз в месяц. И это подтверждают цифры из годового отчетности МБУК «МСБ». Так за 2012 г количество читателей **-1455** человек, при численности населения в Митякинском сельском поселении - **2905** человек, каждый второй житель является читателем библиотек 2.На второй вопрос, который звучит так: **«Если Вы не удовлетворены оказанием услуг, укажите причины?»** Опрашиваемые ответили следующим образом:

- неудобный режим работы библиотек - 38 **чел.**

* грубость, невнимательность сотрудников — **нет**
* низкий профессионализм работников - **нет**
* отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины  
  отказа -**нет** .

- невозможно.дозвониться до специалистов учреждения — 2 **чел**Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое  
пожарное) - **нет**

Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения - **нет**

Другая причина - нет

«нет ответа» " 11 **чел.**

Анализируя второй вопрос мы получаем следующие данные, что -19%

респондентов не удовлетворены графиком работы учреждений

библиотек, не определились с ответом- 5,5%,а остальные **(149** чел.)

удовлетворены оказанием услуг.

3. На третий вопрос анкеты **«Оцените качество услуг, предоставляемых**

**библиотеками?»**

Население ответило следующее:

-очень хороша **-нет**

-хорошо - **149 чел.**

- удовлетворительно — 34 **чел.**

- плохо **-нет**

-очень плохо **—нет**

-«нет ответа» **-17чел.**

Анализируя ответы на третий вопрос , мы получаем следующие результаты :

**-74,5%** населения считают, что обслуживание в библиотеках хорошее,

-17%, что качество услуг удовлетворительное, а 8,5%практически не  
имеют желания ходить в библиотеки.

1. Четвертый вопрос анкеты позволяет **оценить состояния здания и  
   помещений для функционирования учреждений МБУК «МСБ».**На четвертый вопрос анкеты о состоянии зданий и помещений в  
   учреждениях библиотек, все опрашиваемые отметили, что **здания  
   Митякинской и Н-Дубовской сельских библиотек требуют капитального  
   ремонта.**
2. Отвечая на пятый вопрос анкеты, о состоянии мебели в учреждениях  
   библиотек мнение респондентов распределилось следующим образом:

-В удовлетворительном состоянии - **133 чел.**

-в отличном состоянии — **нет**

-в неудовлетворительном состоянии — 24 **чел.**

-свой вариант ответа: необходимо оборудовать изолированные  
читальные залы, приобрести компьютерную технику, столы, стулья,  
стеллажи и шкафы - 34 **чел.**

-«нет ответа» - 9 **чел.**

Из полученной информации можно сделать вывод, что большинство читателей — **66,5%** удовлетворены состоянием мебели, но 17% жителей необходимо получение информации непосредственно в библиотеках.

6. На шестой вопрос анкеты, который звучит так: **«Имеете ли вы  
возможность для получения информации о мероприятиях, проводимых  
в библиотеках?»**

Читатели ответили:

- да, я узнаю необходимую информацию у работников учреждений **-132**чел

* да, я узнаю необходимую информацию из рекламы - **нет**
* свой вариант ответа — **нет**

- «нет ответа» - 68 **чел.**

Анализируя ответы на шестой вопрос можно сделать вывод, что 66,0%населения узнают о проводимых мероприятиях в библиотеках от работников, а **34,0%** затрудняются с ответом.

7. В седьмом вопросе было предложено ответить **об удовлетворенности  
графиком работы учреждений.**

**В** ответах - **38 человек (19%)** ответили, что неудовлетворенны режимом работы учреждений,

удовлетворенны графиком работы - **101 чел.(50,5%)**

- **20 чел. (10%\*)** предложили свой вариант ответа^ Продолжить режим работы зимой до 16.00, а летом до17-00,

41 **чел.**(20,5%) отметили —« нет ответа»

8. В восьмом вопросе была поставлена цель, узнать, **какую литературу предпочитает читать население?** Ответы распределились следующим образом :

Классика - **13че**л. (6,5%) Исторические романы -18 **чел.** (9%) Детективы — 69 **чел.** (34,5%) -фантастика и приключения -33 **чел** .(16,5%) Женские романы **-26 чел.(13%)** Научно популярная литература - 18 **чел.** (9%) Периодические издания - 13 **чел.** (6,5%) - свой вариант ответа — **нет**

- «нет ответа» - **10 чел** .(5%)

Из полученных данных проведенного опроса можно сделать следующие выводы:

- мнение населения о качестве предоставления муниципальных услуг учреждениями библиотек Митякинского сельского поселения можно признать - удовлетворительным.

-Но по результатам анкетирования выявлены следующие направления в работе по улучшению предоставления муниципальных услуг. 1. Здания библиотек необходимо ремонтировать. 2.Исходя из имеющихся финансовых средств приобретать мебель компьютерную технику и другие предметы для функционирования библиотек и создания комфортности для получения качественных муниципальных услуг населением.

3.Поддерживать содержательность работы учреждений на достигнутом уровне, учитывая мнение населения по отдельным вопросам совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг по библиотечному обслуживанию населения по Митякинскому сельскому поселению.

4.При приобретении новой литературы учитывать мнение читателей о содержании книг по жанровым направлениям.