**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 11.04.2014г. № 40 «Об утверждении итогов анкетирования по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными** **бюджетными учреждениями культуры Митякинского сельского поселения за 2013 год»** в феврале-марте 2014 года проведено анкетирование населения Митякинского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2013 год.

Изучение мнения населения 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 опросе приняло участие **231** человек, что составляет – **8 %** от всех жителей, зарегистрированных по месту прописки в Митякинском сельском поселении.

До начала 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 о возрасте, поле и социальном положении респондентов распределилась следующим образом:

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

- **мужчин -56 человек, женщин -168 человек**

**По социальному положению**:

**временно не работающие** – **44 человек**

**пенсионеры - 36 человек**

**учащиеся - 71 человек**

**служащие - 18 человек**

**рабочие - 15 человек**

**домохозяйки - 36 человек**

**студенты - 11 человек**

Итого - 231 человек

1.На первый вопрос анкеты «**Как часто вы посещаете библиотеку?»** за 2013 год респонденты ответили:

**один раз в неделю – 78 чел.**

**два раз в неделю - 9 чел.**

**два раз в месяц - 121 чел**.

**Свой вариант ответа нет времени читать - 15 чел.**

**«нет ответа» -8 чел.**

Из полученных данных можно сделать вывод, что **37,7%** респондентов часто посещают библиотеки, **52,4%** респондентов посещают не более 2-х раз в месяц. И это подтверждают цифры из годового отчетности МБУК «МСБ». Так за 2013 г количество читателей -**1500** 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 - **43 чел.**

- грубость, невнимательность сотрудников – **нет**

- низкий профессионализм работников **- нет**

- отказ в предоставлении муниципальной услуги без пояснения причины

отказа – **нет .**

- невозможно дозвониться до специалистов учреждения – **1 чел**

Неудовлетворительное состояние помещений (санитарно-гигиеническое пожарное) - **нет**

Плохое эстетическое оформление интерьера учреждения – **нет**

Другая причина - нет

«нет ответа» - **17 чел.**

Анализируя второй вопрос мы получаем следующие данные, что -**18,6%** респондентов не удовлетворены графиком работы учреждений библиотек**, 0,4%** невозможно дозвониться до специалистов учреждения, не определились с ответом**- 7,4%,**а остальные (**170 чел.)** удовлетворены оказанием услуг.

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

Население ответило следующее:

-очень хорошо –**10чел.**

-хорошо **– 181 чел.**

- удовлетворительно **– 30 чел.**

- плохо –**нет**

- очень плохо –**нет**

- «нет ответа» - **10чел.**

Анализируя ответы на третий вопрос , мы получаем следующие результаты :

- **4,3%**респондентов считают что обслуживание в библиотеке очень хорошее,

- **78,4%** респондентов считают, что обслуживание в библиотеках хорошее,

- **13%,** что качество услуг удовлетворительное, а **4,3%** практически не имеют желания ходить в библиотеки.

4. 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.**

5. Отвечая на пятый вопрос анкеты, о состоянии мебели в учреждениях библиотек мнение респондентов распределилось следующим образом:

- В удовлетворительном состоянии - **149 чел.**

- в отличном состоянии – **нет**

- в неудовлетворительном состоянии – **28 чел.**

- свой вариант ответа: необходимо оборудовать изолированные читальные залы, приобрести компьютерную технику, столы, стулья, стеллажи и шкафы, в зимний период чтобы библиотеки отапливались – **52 чел.**

-«нет ответа» - **2 чел**.

Из полученной информации можно сделать вывод, что большинство читателей – **64,5%** удовлетворены состоянием библиотек,**12,1%**респондентов считают что библиотеки в неудовлетворительном состоянии , **22,5%** дали свой вариант ответа.

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 – **172 чел.**

- да, я узнаю необходимую информацию из рекламы – **нет**

- свой вариант ответа – **нет**

- «нет ответа» - **59 чел.**

Анализируя ответы на шестой вопрос можно сделать вывод, что **74,5%**населения узнают о проводимых мероприятиях в библиотеках от работников, а **25,5%** затрудняются с ответом.

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

- не удовлетворены режимом работы учреждений – **31 чел,**

- удовлетворены графиком работы - **157 чел.**

-  свой вариант ответа: Увеличить часы приема читателей-**33чел.**

- « нет ответа» - **12 чел.**

Анализируя ответы на шестой вопрос можно сделать вывод, что не удовлетворены режимом работы учреждения-**13,4%,** удовлетворены графиком работы – **68%,** дали свой вариант ответа – **14.3%,** затруднились с ответом – **5.2%**

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

Классика – **19чел. (8,2%)**

Исторические романы -**21чел. (9,1%)**

Детективы **– 59 чел. (25,5%)**

-фантастика и приключения -**33 чел .(15,2%)**

Женские романы -**62 чел.(26,8%)**

Научно популярная литература – **24 чел. (10.4%)**

Периодические издания – **4 чел. (1,7%)**

- свой вариант ответа – **нет**

- «нет ответа» - **7 чел. (3%)**

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, библиотеки должны отапливаться.

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.

Директор МБУК МСП ТР «МСБ» Т.А. Талалаева