

Российская Федерация
Ставропольский край

Муниципальное бюджетное
учреждение культуры
«Централизованная библиотечная
система города Пятигорска»
г. Пятигорск, ул. Козлова, 1
тел: 33-56-96 факс:(8793) 33-56-96
e-mail: citylib@kmv.ru

Начальнику МУ
«Управление культуры
администрации г. Пятигорска»
Н.А. Литвиновой

№ 45

« 13 » 03 2015 г.

Сводная информация по изучению мнения населения г.Пятигорска о качестве муниципальных услуг МБУК ЦБС

В соответствии с Постановлением администрации города Пятигорска №1797 от 27.05.2013г. «Об утверждении порядка изучения мнения населения города-курорта Пятигорска о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования, культуры, здравоохранения» в период с 10 по 13 марта 2015 года было проведено анкетирование по опросным листам пользователей общедоступных муниципальных библиотек г.Пятигорска.

В анкетировании приняли участие 120 человек. Все они — жители г.Пятигорска, постоянно пользующиеся услугами библиотек.

Из них: женщин - **89 чел.**
мужчин - **31 чел.**

Опросные листы заполняли читатели различных возрастных групп:

- подростки и молодёжь в возрасте от 14 до 25 лет - **23 чел.;**
- читатели средней возрастной группы (от 26 до 55 лет) - **52 чел.;**
- читатели предпенсионного и пенсионного возраста (от 56 до 80 лет) - **45 чел.**

По образованию респонденты распределились следующим образом:

- с высшим образованием - **63 чел.**
- со средним специальным или (незаконченным высшим образованием) - **23 чел.**
- со средним образованием — **18 чел.**

- обучающихся в средних учебных заведениях - 16 чел.

По роду занятий респонденты распределились:

Служащие — 51 чел.

Пенсионеры — 31 чел.

Рабочие - 6 чел.

Учащиеся школ - 12 чел.

Студенты — 10 чел.

Домохозяйки — 7 чел.

Безработные — 3 чел.

На вопросы, заданные респондентам, были получены ответы:

- | | |
|---|--|
| 1.Ваша оценка качества предоставления библиотеками г.Пятигорска муниципальных услуг | <i>отлично - 58 чел.</i>
<i>хорошо - 60 чел.</i>
<i>удовлетворительно - 2 чел.</i> |
| 2. Компетентность сотрудников оценили | <i>отлично- 88 чел.</i>
<i>хорошо - 32 чел.</i> |
| 3. Состояние зданий и внутренних помещений библиотек | <i>отличное - 5 чел.</i>
<i>хорошее - 27 чел.</i>
<i>удовлетворительное - 65 чел.</i>
<i>неудовлетворительное-23 чел.</i> |
| 4. Оснащение библиотек необходимым оборудованием | <i>отлично - 6 чел.</i>
<i>хорошо - 35 чел.</i>
<i>удовлетворительно - 71 чел.</i>
<i>неудовлетворительно- 8 чел.</i> |
| 5. Уровень доступности библиотечного обслуживания и досуга населения | <i>отлично - 64 чел.</i>
<i>хорошо - 53 чел.</i>
<i>удовлетворительно - 3 чел.</i> |

6. Наличие фактов взимания дополнительной оплаты за муниципальные услуги

Такие факты отсутствуют

7. Ваша оценка имеющегося в библиотеке книжного фонда и новых периодических изданий

*полностью удовлетворяет
мои запросы - 20 чел.*

*недостаточно удовлетворяет
мои запросы - 85 чел.*

*не удовлетворяет мои запросы
- 15 чел.*

8. Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения по оказанию муниципальных услуг

абсолютно довольны - 48 чел.

довольны с оговорками - 70 чел.

не довольны - 2 чел.

Выводы: Подавляющее число респондентов признает качество муниципальных услуг, предоставляемых в муниципальных библиотеках хорошим и даже отличным. Респонденты высоко оценили компетентность сотрудников, уровень доступности библиотечного обслуживания и организацию досуга населения.

В соответствии с ФЗ №78 от 29.12.1994г. «О библиотечном деле» во всех муниципальных библиотеках муниципальные услуги предоставляются без взимания дополнительной оплаты.

При проведении опроса читатели выражали неудовлетворение по поводу недостаточного поступления новой литературы (плохое комплектование) и отсутствия новых периодических изданий. Действительно, эти факторы частично снижают уровень качества предоставляемых муниципальных услуг.

Приложение: заполненные опросные листы — 120 шт.

И.о. директора ЦБС



Ф. Н. Орлова