АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

по итогам опроса о качестве муниципальных услуг, оказанных муниципальным бюджетным учреждением культуры

«Библиотечный координационный центр

муниципального района имени Лазо» в 2016 году

В соответствии с приказом начальника Отдела культуры, молодёжной политики и спорта от 31.12.2015 № 183 «О проведении социологического исследования о качестве муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями Отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации муниципального района имени Лазо в целях определения уровня удовлетворенности пользователей качеством услуг, оказанных муниципальным бюджетным учреждением культуры «Библиотечный координационный центр муниципального района имени Лазо» (далее – МБУК БКЦ) в 2016 году в марте 2017 года проведено анкетирование пользователей библиотек сельских поселений – структурных подразделений учреждения.

Опрошен 971 пользователь, что составило 9,9 % от числа зарегистрированных в 2016 году во всех структурных подразделениях.

Опрос проведен по нескольким параметрам и выявил следующие результаты:

1. Уровнем комфортности пребывания в библиотеке (места для работы, места для проведения мероприятий, чистота помещений, гардероб и т.д. ) – удовлетворены 96,6 % пользователей.

2. Транспортную и пешую доступность библиотек положительно оценили 94,3 % респондентов.

3. Графиком работы библиотек удовлетворены 94,9 % опрошенных

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотек оценили положительно 99,9 %.

5. Материально-техническим обеспечением библиотек довольны 66,5% респондентов.

6. Удовлетворены качеством оказания услуг библиотеки в целом 96,3 %

7. Удовлетворены качеством мероприятий, проводимых библиотекой – 95 %.

Расчет показателей по всем указанным параметрам показал средний уровень удовлетворенности качестве муниципальных услуг, оказанных муниципальным бюджетным учреждением культуры «Библиотечный координационный центр муниципального района имени Лазо» в 2016 году – 91,9 %.

В разделе «Пожелания по улучшению качества услуг» были высказаны следующие основные замечания:

- в подавляющем большинстве библиотек обозначена острая нехватка новой литературы и периодических изданий;

- многие респонденты отметили необеспеченность призового фонда в рамках проведения детских массовых мероприятий, необеспеченность библиотек канцелярскими принадлежностями;

- часто высказывается пожелание обеспечить библиотеки компьютерами для читателей, обеспечить доступ в Интернет. Особенно остро проблема с доступом в Интернет стоит в библиотеках п. Сукпай, Дурмин, Катэн, Южный, Солонцовый, Долми;

- большинство анкетируемых отмечают низкую материально-техническую обеспеченность библиотек. Высказываются пожелания приобретения новой мебели (столов, стульев, стеллажей), необходимость проведения косметических и капитальных ремонтов, подчеркивают, что помещения и здания библиотек находятся в неприглядном состоянии, недостаточна освещенность, отсутствуют места для пользователей.

Директор МБУК «Библиотечный

координационный цент муници-

пального района имени Лазо О.А. Козырева

Мокроусова В.В.

8(42154)21-8-16