



МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ

«КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ КУЛЬТУРЫ И  
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
ГОРОДА ЗЕЛЕНОГОРСКА»  
(МКУ "Комитет по делам культуры")

ул. Мира, д.10, г. Зеленогорск,  
Красноярский край, 663690  
тел (391-69) 3-37-00  
тел/факс (391-69) 3-37-00  
E-mail: kultzel@mail.ru  
ОКПО 85040047 ОГРН 1082453000112  
ИНН/КПП 2453013114/245301001

Директору  
МБУ «Библиотека»

Г.Б. Хмелевой

30.05.2017 № 14-17-3/435

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Отчет

по результатам изучения мнения населения города Зеленогорска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) Муниципальным бюджетным учреждением «Библиотека им. Маяковского»

В соответствии с постановлением Администрации ЗАТО г. Зеленогорска от 13.01.2017 № 2-п «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Зеленогорска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями города Зеленогорска», приказом МКУ «Комитет по делам культуры от 06.03.2017 № 11 «О проведении опроса по изучению мнения населения города Зеленогорска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными бюджетными учреждениями, находящимися в ведении МКУ «Комитет по делам культуры», проведено изучение мнения населения (получателей услуг) о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) Муниципальным бюджетным учреждением «Библиотека им. Маяковского» (далее – Учреждение).

Изучение мнения населения проводилось путем опроса в период с 13.03.2017 по 30.04.2017. Опрос осуществлялся МКУ «Комитет по делам культуры» в помещениях Учреждения - местах оказания муниципальных услуг (выполнения работ).

Опрос проводился в форме анкетирования. Анкета для проведения опроса содержала 10 вопросов. Предложенные вопросы позволили оценить:

1) Комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

2) Удовлетворенность информированностью о порядке оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

3) Удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям.

4) Удовлетворенность компетентностью сотрудников.

5) Удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

6) Удовлетворенность графиком работы с посетителями.

7) Наличие фактов взимания дополнительной платы за оказание муниципальной услуги (выполнение работы).

8) Удовлетворенность ценовой политикой учреждения.

9) Удовлетворенность оперативностью и качеством обслуживания при оказании муниципальной услуги (выполнении работы).

10) Удовлетворенность другими аспектами, касающимися области и специфики оказания муниципальной услуги (выполнения работы).

Оценка производилась по пятибалльной шкале. Информация об оценке населением города Зеленогорска качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ) представлена в виде итоговых оценок степени удовлетворенности качеством оказания конкретной услуги (работы) по всем заполненным анкетам.

Всего в опросе приняли участие 978 человек - получателей муниципальных услуг (выполненных работ) Учреждения.

**Представляемые муниципальные услуги (выполняемые работы):**

- библиографическая обработка документов и создание каталогов (4,2);

- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (3,97);

- формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотеки (3,84).

Общая оценка качества оказания муниципальных услуг по пятибалльной системе — 4,0 балла. Уровень качества предоставления услуг (выполнения работ) - хороший.

**Основные недостатки, отмеченные респондентами:**

- температурный режим в читальном зале центрального здания по ул. Бортникова, д.3 не соответствует нормам (слишком жарко и душно);

- тугие двери при входе в центральное здание по ул. Бортникова, д.3;

- очень душно в летний период в помещениях центрального здания по ул. Бортникова, д.3;

- в помещениях центрального здания по ул. Бортникова, д. 3 и библиотеки-филиала по ул. Советской Армии, д. 8 требуется текущий ремонт;

- жалюзи в центральном здании не соответствуют эстетическим нормам (ветхие, застиранные);

- дизайн интерьера центрального здания требует единства стиля и цветового решения;

- не работают туалетные комнаты 1 этажа центрального здания;

- детская игровая комната Детского отдела требует обновления или ремонта;
- тесно на аbonементах Детского отдела;
- несоответствие внешнего облика сотрудников Детского отдела принятым корпоративным нормам;
- отсутствие вентиляции в помещениях библиотек-филиалов № № 3, 4;
- недостаточно компьютеров для читателей в библиотеке-филиале № 4;
- помещение библиотеки-филиала № 4 требует ремонта;
- низкая оперативность появления новинок в открытом доступе;
- отсутствие информации в открытом доступе о новых поступлениях;
- отсутствие информации о ценовой политике учреждения и предоставляемых льготах;
- отсутствие у посетителя информации о наличии сайта учреждения.

**Рекомендации в работе по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг (выполнении работ):**

- разработать мероприятия по созданию комфортной культурной среды в учреждении;
- эффективно использовать средства местного бюджета на выполнение муниципального задания, с целью укрепления материально-технической базы учреждения;
- учесть мнение населения об изменении графика работы с посетителями в центральном здании (с 10.00 часов);
- учесть мнение населения по информированности о льготах при оказании платных услуг;
- обеспечить информационную открытость учреждения через размещение дополнительных информационных стендов в доступном для пользователей месте и оперативное обновление информационных материалов о порядке оказания услуги, основной деятельности учреждения;
- учесть мнение населения о размещении в местах предоставления услуги кулеров с водой;
- учесть мнение населения по качеству комплектования новыми изданиями на бумажных носителях, информированности о новых поступлениях и по оперативности их предоставления в открытый доступ;
- совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг учреждением, учитывая мнение населения по отдельным вопросам.

Таким образом, по результатам изучения мнения населения города Зеленогорска следует, что оказываемые муниципальные услуги (выполняемые работы) Муниципальным бюджетным учреждением «Библиотека им. Маяковского» в целом соответствуют требованиям к качеству.

Директор

М.А. Лезина