

Информация
Об оценке качества оказания услуг МБУК КСР «МЦБ»
по состоянию на **31.03.2017 г.**

В целях мониторинга качества услуг, предоставляемых Межпоселенческой центральной библиотекой Красносулинского района, было проведено с 28 марта по 31 марта 2017 г. анкетирование посредством анкеты «Оценка качества оказания услуг», разработанной в МБУК КСР «МЦБ». Электронный вид анкеты представлен на официальном сайте библиотеки в разделе «Мониторинг качества предоставления услуг», где удаленные пользователи имеют возможность оценить качество библиотечных услуг, предоставляемых МЦБ. Во всех отделах библиотеки была размещена анкета, с обращением к читателям принять участие в оценке качества предоставленных услуг.

Анализ анкет среди пользователей библиотеки позволил сделать следующие выводы:

Из 45 респондентов:

- 39 комфортно чувствуют себя в библиотеке, 6 – очень комфортно.

- Из 45 респондентов, пользующихся дополнительными услугами библиотеки, отметили намного ниже ожидаемое соотношение цены и качества дополнительных услуг – 1, ниже ожидаемого – 16, ожидаемо – 26, выше ожидаемого – 2.

- 29 читателей считают, что им удобно добираться до библиотеки и 16- очень удобно, так как она находится в центре город.

- Из общего числа опрошенных, 8 респондентов оценивают удобство использования электронными сервисами библиотеки как «очень хорошо», 35 - «хорошо», а 2 – «затруднились ответить».

- 35 респондентов считают, что расписание работы библиотеки очень удобно, 15 – удобно, так как учреждение работает для читателей без выходных дней.

- 43 читателей, пользующихся электронным каталогом, оценили простоту, удобство пользования этим ресурсом как «хорошо», 1 - «удовлетворительно» и 1 респондент «затруднился ответить».

- Все 45 опрошенных отметили доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки, как «очень хорошо» и «хорошо».

Все 44 респондента удовлетворены посещением библиотеки, 1- затруднился ответить.

Оценка уровня информирования о новых изданиях: «хорошо» - 49,
«удовлетворительно» - 1

- Посетить нашу библиотеку своим близким, друзьям, знакомым порекомендовали бы все респонденты, отметив показатели «однозначно да», «скорее да».

- Уровень информированности о новых изданиях все 45 опрошенных оценили как «очень хорошо» и «хорошо», 1-затруднился ответить.

На сайте МЦБ размещена полная информация об учреждении: наименование, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, график работы, дана информация о руководителе и ведущих специалистах учреждения, представлена структура библиотеки, приведен перечень основных и платных услуг, представлены учредительные документы, административные регламенты, положения, планы и отчеты о деятельности. Для читателей открыт доступ к электронным базам данных библиотеки (каталогам).

На официальном сайте по размещению информации о государственных/муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru своевременно размещается муниципальное задание и отчет о его выполнении, учредительные документы, информация о финансировании учреждения (ПФХД).