

Мониторинг оценки качества предоставления услуг за 2021 год.

В результате проведения мониторинга выявлено, что муниципальные услуги, предоставляемые МБУК «ЦБС» имеют следующие показатели качества:

- Территориальная доступность. Библиотеки МБУК «ЦБС» расположены в центре населенных пунктов по территориальному признаку, в шаговой доступности от остановок общественного транспорта на первых этажах жилых зданий (городские), в клубах и домах культуры МБУК «ЦКС» (сельские, осуществляют свою деятельность на договорной основе). Парковочные места имеются в соответствии с действующим земельным, жилищным, градостроительным законодательством, а также с нормативно-правовыми актами органов местного самоуправления. Парковочные места для людей с ограниченными возможностями в соответствии с паспортизацией объектов.

Всего библиотек – 22;

в том числе городских – 9;

сельских – 13, в т.ч. 10 из них расположены в помещениях МБУК «ЦКС».

- Обеспечение населения информацией о предоставляемой услуге осуществляется посредством информационных и рекламных объявлений в СМИ. Информация о мероприятиях размещается в газете «Коммунар», на сайте газеты «Коммунар», на сайте Ussur-Media.ru , Телемикс-новости. Всего публикаций - 32 информационных материала.

На официальных сайтах МБУК «ЦБС» -661, ЦДБ -159, всего - 820 публикаций.

На официальных страницах в соц.сетях «Instagram» 890 публикаций, «В контакте» - 626, «Фейсбук» - 596, «Ютуб» - 162.

- Наличие информационных стендов, указателей. В каждой библиотеке МБУК «ЦБС» расположен стенд с информацией для населения об услугах библиотеки, проводимых мероприятиях. Всего - 23 стенда.

- Внедрение в учреждении системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуги:

В библиотеках МБУК «ЦБС» ежеквартально проводится анкетирование населения и пользователей по оценке качества библиотечных услуг. На

официальном сайте МБУК «ЦБС» размещен электронный опрос, выявляющий интересы читателей.

Всего - 22 библиотеки проводили анкетирование.

-Возможность получения услуги в электронной форме:

МБУК «ЦБС» предоставляет доступ к справочно-поисковому аппарату (в том числе к электронному каталогу библиотек), доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книги, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Обращений к справочно-библиографическому аппарату -19315

Обращений к оцифрованным изданиям – 727

- Доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья:

Пандусы – 3

Лифты – нет. Библиотеки расположены на первых этажах жилых зданий, сельские библиотеки расположены в помещениях клубов и домов культуры МБУК «ЦКС» на первых этажах: библиотека №13 с. Степное, библиотека № 20 с. Алексей - Никольское, библиотека № 21 с. Кроуновка, библиотека №26 с. Каменушка и вторых этажах: библиотека №11 с. Борисовка, библиотека №18 с. Корсаковка, библиотека № 23 с. Пуциловка, библиотека № 24 с. Воздвиженка.

Система «Электронная очередь» - 0

Библиотеки, оснащенные системой вызова и оповещения персонала – 10 (ЦГБ, ЦДБ, библиотека №1, библиотека №3, библиотека №5, библиотека № 6, библиотека №9, библиотека №10, библиотека №12, библиотека №22)

Во всех библиотеках МБУК «ЦБС» имеются зоны и места для ожидания.

- Доля нарушений сроков оказания услуги от общего количества указанных услуг - (нет, 0)

- удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги - (жалоб нет, 0)

Результаты социологического опроса в целях оценки качества предоставления муниципальных услуг МБУК «ЦБС» Уссурийского городского округа за 2021 год.

Удовлетворенность качеством организации и проведения мероприятия потребителем (по результатам анкетирования):

Число опрошенных всего за 2021 год	680 (100%)
да	584 (86%)
нет	-
не всегда	74 (11%)
затрудняюсь ответить	22 (3%)

Уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение муниципальных услуг:

Число опрошенных всего за 2021год	680 (100%)
устраивает полностью	613 (90%)
устраивает в определенной степени	27 (4%)
устраивает, но с большими оговорками	7(1%)
Не устраивает	-
затрудняюсь ответить	27(4%)

Устраивает ли Вас полнота освещения культурно-досуговых мероприятий:

Число опрошенных всего за 2021 год	680 (100%)
да	593 (87%)

нет	13 (2%)
затрудняюсь ответить	34 (5%)
не всегда	40 (6%)

Необходимо ли благоустройство дополнительных мест массового отдыха территории Уссурийского городского округа?

Число опрошенных всего за 2021 год	520 (100%)
да	447 (86%)
нет	62 (12%)
затрудняюсь ответить	11 (2%)

Комиссарова Светлана Леонидовна
32-59-77