

## **Мониторинг оценки качества предоставления услуг за 2023 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 на официальном сайте МБУК «ЦБС» в разделе «Анонсы» и др., в газете «Коммунар», на сайте газеты «Коммунар», на страницах МБУК «ЦБС» в социальной сети «В контакте», «Телеграм», «Одноклассники».

Всего публикаций в СМИ- 102

На официальных сайтах МБУК «ЦБС» - 722

На официальных аккаунтах в социальной сети «В контакте» - 1007

Одноклассники – 782

Телеграм - 99

- **Наличие информационных стендов, указателей.** В каждой библиотеке МБУК «ЦБС» расположен стенд с информацией для населения об услугах библиотеки, проводимых мероприятиях. Всего - 22 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 - 21 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, в том числе к электронному каталогу – 20816

Обращений к оцифрованным изданиям - 518

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

Пандусы – 3

Лифты – 0

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 – 15 (ЦГБ, ЦДБ, библиотека №1, библиотека №3, библиотека №5, библиотека № 6, библиотека №9, библиотека №10, библиотека №12, библиотека №22, библиотека №26, библиотека №20, библиотека №7, библиотека № 13. Библиотека № 27)

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 2023 год**

**Удовлетворенность качеством организации и проведения мероприятия потребителем:**

Число опрошенных всего за 2023 год	860 (100%)
да	774 (90%)
нет	8(1%)
не всегда	21 (2%)
затрудняюсь ответить	57 (7%)

**Уровень профессиональной компетенции специалистов, ответственных за проведение муниципальных услуг:**

Число опрошенных всего за 2023 год	860 (100%)
устраивает полностью	798 (93%)
устраивает в определенной степени	48 (5,5%)
устраивает, но с большими оговорками	-
Не устраивает	-
затрудняюсь ответить	14 (1,5%)

**Устраивает ли Вас полнота освещения культурно-досуговых мероприятий:**

Число опрошенных всего за 2023 год	860 (100%)
да	742(86%)
нет	15 (2%)
затрудняюсь ответить	45 (5%)
не всегда	48 (6%)

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

Число опрошенных всего за 2023 год	860(100%)
да	830 (96%)
нет	-
затрудняюсь ответить	30 (4%)