

Муниципальное автономное учреждение культуры
«Ишимская городская централизованная
библиотечная система»
(МАУК «ИГЦБС»)

ОГРН 1077205002192 ИНН 7205018749 КПП 720501001 ул. М.Горького, 122 стр. 1, г. Ишим, Тюменская область, 627750 тел/факс (34551) 60931, 60933

«31» марта 2025г.

Анализ раздела с предложениями к деятельности учреждения и улучшение качества условий оказания услуг на основе анализа.

Сроки проведения внутренней оценки качества условий оказания услуг с 17.03.2025 по 26.03.2025 года.

Количество опрошенных - 30 человек.

При проведении внутренней оценки качества условий оказания услуг, оказываемых в учреждении, использовался опрос в виде анкетирования, где оценивались условия оказания услуг по 5-бальной шкале, в конце опроса граждане по желанию могли оставить свой отзыв в виде предложения или пожелания к деятельности учреждения.

1 вопрос: Открытость и доступность информации

На сколько информация об организации полная, актуальная и понятная. Насколько удобно ее получить из разных источников (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте учреждения). Возможно ли оставить отзывы в качестве условий оказания услуг.

2 вопрос: Комфортность условий предоставления услуг

На сколько комфортно Вам было находиться на территории учреждения. Удовлетворило ли Вас санитарное состояние помещений учреждения. Вовремя и своевременно ли были оказаны услуги.

3 вопрос: Доступность услуг для инвалидов

Наличие и удобство использования пандусов, табличек для слабовидящих, оборудованы ли для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

4 вопрос: Доброжелательность, вежливость работников

На сколько доброжелательны и вежливы сотрудники учреждения, при обращении за первичной информацией об услугах.

5 вопрос: Удовлетворенность условиями оказания услуг

Вас устроило качество условий в учреждении и на его территории, удобство получения услуг. Вы готовы рекомендовать данное учреждение своим родственникам и знакомым для получения соответствующих услуг.

Оценка граждан показала, что все респонденты проходившие опрос оценили деятельность МАУК «Ишимской городской централизованной библиотечной системы» по показателям: открытость и доступность информации – 5 баллов, комфортность условий предоставления услуг- 5 баллов, доступность услуг для инвалидов- 5 баллов, доброжелательность,

вежливость работников- 5 баллов, удовлетворенность условиями оказания услуг-5 баллов.

Предложения и пожелания написали 77 % опрошенных (30 человек):

1. Библиотечная система оставила только положительные впечатления. Прежде всего, хочу отметить широкий ассортимент книг, который удовлетворит вкусы самых разных читателей — от любителей классики до поклонников современной литературы. Библиотекари всегда готовы помочь с выбором литературы и дать советы. Их профессионализм и любовь к книгам создают невероятную атмосферу. Кроме того, библиотеки часто проводят различные мероприятия — лекции, мастер-классы и книжные клубы, что делает их не только местом для чтения, но и центром культурной жизни. Интерьеры библиотек уютные и вдохновляющие: тихие уголки, где можно углубиться в чтение, комфортные зоны для работы с компьютерами, а также детская секция, куда с удовольствием приходят семьи. Очень понравилось, что в библиотеках оборудованы места для отдыха, где можно просто посидеть с книгой. Рекомендую всем жителям города проводить время здесь — это место действительно заслуживает внимания!

2. Выбор литературы поражает. Есть книги на любой вкус и интерес, от классики до современных авторов. Также богатый выбор периодических изданий. Сотрудники библиотеки всегда вежливы, доброжелательны и готовы помочь с поиском нужной книги.

3. В библиотеке красиво, уютно, новая мебель, большой выбор книг. Девушки-библиотекари очень внимательны, всегда порекомендуют, что можно почитать.

4. Выражаю благодарность сотрудникам библиотеки за организацию классных мероприятий для молодежи. Очень интересно и увлекательно, спасибо!

5. Прекрасная библиотека, грамотное, доброжелательное обслуживание, очень разнообразная программа событий и встреч для детей. С удовольствием посещаем не только городские праздники в Центральной библиотеке, но и просто тематические мастер-классы. Одно из лучших мест организации досуга семей в городе.

6. Качество работы учреждения и комплектования фонда на высоком уровне. Перечень предоставляемых услуг разнообразный, включает в себя не только традиционное книгообеспечение, но и доступ к электронным ресурсам, проведение культурных мероприятий, мастер-классов.

7. Сотрудники встречают приветливо. Стараются помочь, решить проблему, подобрать всю необходимую информацию. В целом доволен.

8. Очень хорошая библиотека. Книги новые, мероприятия познавательные, кружки разнообразные на любой вкус, сотрудники всегда приветливые и внимательные.

9. Выражаю благодарность сотрудникам библиотеки за качественное обслуживание и интересные мероприятия!

10. Очень хорошие библиотеки! Книги новые, мероприятия познавательные, кружки разнообразные на любой вкус, сотрудники всегда приветливые и внимательные. Желаю успехов!

11. Замечательная библиотека, много новых книг для детей взрослых, душевно проходят семейные мероприятия.

12. В библиотеке имеется множество новых книг как для детей, так и для взрослых. Спасибо сотрудникам библиотеки за качественное обслуживание и интересные мероприятия и т.д.

Вывод: Результаты опроса граждан, а также проведение анализа предложений и пожеланий к деятельности учреждения свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством, оказываемых услуг и выполняемых работ в МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система».

На основании мнений респондентов можно сформулировать следующие предложения по повышению качества оказания социальных услуг:

1. Развивать библиотечную деятельность, пополнять фонды новыми книгами, организовывать больше разнообразных мероприятий и праздников для детей и взрослых.

2. Продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации.

3. Сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников учреждения.

4. Продолжить работу по созданию комфортных условий для читателей.

5. Продолжить работу по информированию населения о видах услуг и порядке их получения, обеспечить поддержание на качественном уровне информации о деятельности учреждений на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах.

Директор



Л.М. Арсеньева