**Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей**

**качеством муниципальных услуг, предоставляемых**

**МАУК «Объединение библиотек города Чебоксары» 2024 г.**

В целях улучшения качества работы МАУК «Объединение библиотек города Чебоксары» на официальном сайте учреждения был проведен мониторинг удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными библиотеками г. Чебоксары. В опросе приняло участие 429 чел.

Результаты опроса «Насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям»:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Оценка | Комфортность помещения, предназначенного для оказания услуги | Доступность и понятность информации о порядке оказания услуги | Внимательность, вежливость, тактичность персонала | Компетентность персонала | График работы с посетителями | Оценка результата полученной услуги |
| Очень хорошо | 346 | 366 | 368 | 351 | 360 | 360 |
| Хорошо | 78 | 60 | 58 | 74 | 66 | 66 |
| Удовлетворительно | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| Плохо | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

За услугами:

- «взять или сдать книгу/ продлить срок пользования» обратилось 154 чел.;

- «изготовление ксерокопии, сканирование» - 61 чел.;

- «посещение мероприятий» - 24 чел.;

- «самостоятельная работа на ПК» - 22 чел.;

- «почитать в уютном зале» - 26 чел.

Все опрошенные респонденты отметили, что дополнительная плата кроме той, что установлена законодательством, с них не взималась.

Основные пожелания по улучшению работы муниципальных библиотек г. Чебоксары были связаны с ремонтом, обновлением материально-технической базы и библиотечного фонда: *«обновить технику; побольше бы детской литературы; старый и ветхий книжный фонд; комплектование фонда современной отраслевой литературой; газеты и журналы для детей и взрослых; хотелось бы видеть на полках больше новой художественной литературы современных российских авторов - лауреатов литературных премий; поменять окна; столы и стулья желательно заменить на новые; ремонт в ЦГБ им. Маяковского»*.