**Результаты мониторинга по удовлетворенности потребителей**

**качеством муниципальных услуг, предоставляемых**

**МБУК «Объединение библиотек города Чебоксары» за 2023 г.**

В целях улучшения качества работы МБУК «Объединение библиотек города Чебоксары» был проведен мониторинг удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями г. Чебоксары, на официальном сайте МБУК «Объединение библиотек города Чебоксары».

В опросе приняло участие 66 человек. За услугами «получение книг» обратилось 75,8% респондентов, «изготовление ксерокопии» – 19,7%, «самостоятельная работа на ПК, участие в мастер-классе, участие в онлайн-конкурсе» – 1,5% респондентов.

Результаты вопроса «Насколько качество предоставления услуги соответствует Вашим ожиданиям» оказались следующими:

– комфортность помещения, предназначенного для оказания услуги: «очень хорошо» - 80,3%., «хорошо» - 19,7%, «удовлетворительно» - 0, «плохо» - 0;

– доступность и понятность информации о порядке оказания услуги: «очень хорошо» - 84,8%, «хорошо» - 15,2%, «удовлетворительно» - 0, «плохо» - 0;

– внимательность, вежливость, тактичность персонала; компетентность персонала: «очень хорошо» - 94%, «хорошо» - 6%, «удовлетворительно» - 0, «плохо» - 0;

– график работы с посетителями: «очень хорошо» - 81,8%, «хорошо» - 18,2%, «удовлетворительно» - 0, «плохо» - 0;

– оценка результата полученной услуги: «очень хорошо» - 94%, «хорошо» - 6%, «удовлетворительно» - 0, «плохо» - 0.

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, пополнением книжных новинок на библиотечных полках.