



Городской округ Ханты-Мансийск  
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

Муниципальное бюджетное учреждение  
«Научно-библиотечный центр»

**ПРИКАЗ**

от 09.04. 2024 г.

№ 84-Принкв.з/17-29

г. Ханты-Мансийск

Об организации работы по  
проведению мониторинга удовлетворенности  
качеством оказания муниципальных услуг

На основании приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (с изменениями), в целях повышения качества услуг и результативности деятельности учреждения,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Обеспечить проведение мониторинга удовлетворенности качеством оказания муниципальными услугами с применением анкеты (приложение).
2. Организовать анкетирование на бумажном носителе, онлайн-анкетирование на официальном сайте учреждения, в социальных сетях учреждения.
2. Определить объем численности респондентов, подлежащих опросу, не менее 600 человек ежегодно.
3. Установить объем численности респондентов на квартал не менее 150 человек.
4. Заведующим библиотеками №1,2,3,4,5,6, детской библиотекой:
  - 4.1. организовать анкетирование пользователей муниципальными услугами ежеквартально с охватом по каждому структурному подразделению не менее 22 человек;
  - 4.2. результаты анкетирования на бумажном носителе в виде свода и заполненные анкеты представлять в методический отдел до 20 числа каждого квартала, по итогам 4 квартала до 10 декабря.

3. Заведующему методическим отделом:

3.1. организовать работу по сведению итогов мониторинга удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг ежеквартально не позднее 25 числа, в том числе по результатам опроса на официальном сайте учреждения, в социальных сетях учреждения;

3.2. обеспечить учет данных мониторинга при подготовке отчета о деятельности учреждения за год.

4. Заведующему отделом по связям с общественностью обеспечить размещение информации по итогам мониторинга на официальном сайте учреждения в срок не позднее 25 декабря текущего года.

5. Ответственность за исполнение приказа возложить на руководителей структурных подразделений.

6. Специалисту по персоналу ознакомить с настоящим приказом заинтересованных лиц.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Семенихину О.В.

Директор



Л.А. Шкирта

Анкета  
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания  
услуг в МБУ «Научно-библиотечный центр»

**Уважаемый участник опроса!**

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг МБУ «Научно-библиотечный центр» (далее – учреждение).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждения и повысить качество оказания услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве оказания услуг гарантируется.

1. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационном стенде в помещении учреждения?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационном стенде в помещении учреждения?

Да

Нет

3. Удовлетворены ли Вы комплектованием книжного фонда литературой и периодическими изданиями?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

4. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о деятельности городских библиотек?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

5. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да

Нет

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)

(Да. Нет) \_\_\_\_\_

- наличие и понятность навигации в помещении

(Да. Нет) \_\_\_\_\_

- наличие и доступность питьевой воды в помещении

(Да. Нет) \_\_\_\_\_

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

(Да. Нет) \_\_\_\_\_

- удовлетворительное санитарное состояние помещений библиотеки

(Да. Нет) \_\_\_\_\_

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения, при личном посещении в учреждение и прочие условия)

(Да. Нет) \_\_\_\_\_

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения?

Да

Нет

10. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым?

Да

Нет

11. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов) и прочее?

Да

Нет

12. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг учреждения?

Да

Нет

13. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг:

---

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

14. Ваш пол

Мужской

Женский

15. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

**Благодарим Вас за участие в опросе!**