



Муниципальное бюджетное учреждение
«Городская централизованная библиотечная система»
(МБУ «ГЦБС»)

ПРИКАЗ

от «09» января 2023 г.

№ 9-ОД

г. Ханты-Мансийск

**О подготовке и проведении мониторинга
«Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в
библиотеках города»**

С целью опроса населения на качество предоставляемых услуг и работ, оказываемых учреждением в 2023 году, в рамках реализации муниципальной программы «Развитие культуры в городе Ханты-Мансийске»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Подготовить и провести социологический опрос населения на качество предоставляемых услуг и работ, оказываемых учреждением в 2023 году.
2. Возложить на заведующего методического отдела Селиверстову Наталью Владимировну, ответственность за проведение социологического опроса, по форме анкетирования.
3. Утвердить форму анкеты (приложение 1).
4. Возложить на заведующих библиотек учреждения ответственность за предоставление заполненных анкет в методический отдел в срок до 10.12.2023 года.
5. Возложить на заведующего методического отдела Селиверстову Наталью Владимировну, ответственность за внесение итоговых данных в отчет по муниципальному заданию.
6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор

С.В. Чуманова

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
библиотечных услуг

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг МБУ «Городская централизованная библиотечная система» города Ханты-Мансийска.

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

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

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

4. Пользовались ли Вы официальным сайтом МБУ «ГЦБС», 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 библиотеке:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)

(Да. Нет) _____

- наличие и понятность навигации в помещении библиотеки

(Да. Нет) _____

- наличие и доступность питьевой воды в помещении библиотеки

(Да. Нет) _____

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в библиотеке

(Да. Нет) _____

- удовлетворительное санитарное состояние помещений библиотеки

(Да. Нет) _____

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в библиотеку 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 библиотеке?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки.

Да

Нет

10. Готовы ли Вы рекомендовать данную библиотеку родственникам и знакомым?

Да

Нет

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

Да

Нет

12. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в МБУ «Городская централизованная библиотечная система» города Ханты-Мансийска?

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!

Аналитический отчет
изучения мнения населения города Ханты-Мансийска
о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ)
муниципальными бюджетными учреждениями культуры за 2023 год

Изучение мнения населения города Ханты-Мансийска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальным бюджетным учреждением «Научно-библиотечный центр» (далее – МБУ «Научно-библиотечный центр») проводилось на основании приказа МБУ «Городская централизованная библиотечная система» от 09.01.2023 года №9-ОД «О подготовке и проведении мониторинга проведения мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в библиотеках города».

Целью изучения мнения населения является выявление уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг (выполнения работ) МБУ «Научно-библиотечный центр».

Задачами изучения мнения населения являются:

1. расширение круга пользователей и качественное библиотечно-информационное обслуживание населения;
2. формирование библиотечного фонда с учетом потребностей и запросов населения;
3. повышение комфортности библиотечной среды, формирование положительного имиджа библиотек.

Изучение мнения населения проводилось в период с сентября по декабрь 2023 года путем анкетирования получателей услуг в очном формате на базе 7 библиотек, библиоцентра «Угол» МБУ «Научно-библиотечный центр».

В изучении мнения населения приняли участие 600 пользователей библиотек (подростки, юношество, молодежь, родители, организаторы детского чтения, старшее поколение) в возрасте от 14 до 60 лет и старше независимо от гендерной принадлежности и социального статуса.

Результаты показали:

1. комплектование фонда литературой и периодическими изданиями полностью соответствует запросам и потребностям респондентов;

2. респонденты положительно оценивают открытость, полноту и доступность информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3. респондентов полностью устраивают режим работы учреждения, чистота, удобство автопарковки, доступность мероприятий, время проведения и соответствие заданной теме и др.;

4. на «Отлично» и «Хорошо» респонденты оценили вежливость, корректность, профессионализм, компетентность и оперативность персонала библиотек при оказании услуг.

В целом уровень удовлетворенности населения оказываемыми услугами МБУ «Научно-библиотечный центр» за 2023 год составил 100%.

Приложение 1
к аналитическому отчету

Мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг (выполнения работ) города Ханты-Мансийска за 2023 год в разрезе муниципальных услуг (работ)

Наименование муниципальных услуг (работ)	Уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг (выполнения работ), %
Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (услуга, бесплатно)	100
Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов (работа, бесплатно)	100
Библиографическая обработка документов и создание каталогов (работа, бесплатно)	100
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (услуга, платно)	100
Организация и проведение мероприятий (услуга, бесплатно)	100

Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества <i>(работа, бесплатно)</i>	100
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий <i>(работа, платно)</i>	100