



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

ПРИКАЗ

от «11» января 2022 г.

№7-ОД

г. Ханты-Мансийск

«О проведении мониторинга качества предоставляемых услуг МБУ «ГЦБС»»

С целью выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг МБУ «ГЦБС» в 2022 году, в рамках реализации муниципальной программы «Развитие культуры в городе Ханты-Мансийске», руководствуясь приказом Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г. «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести мониторинг качества предоставляемых услуг МБУ «ГЦБС» в 2022 году.
2. Утвердить форму анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания библиотечных услуг (приложение № 1).
3. Утвердить объем выборочной совокупности респондентов в размере: 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов, согласно п.4 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н и плану проведения анкетирования населения о качестве предоставляемых услуг МБУ «ГЦБС» в 2022 году (далее План проведения анкетирования) (приложение № 2).
4. Возложить ответственность на заведующего методическим отделом Селиверстову Н.В. за:
 - 4.1. Проведение анкетирования населения о качестве предоставляемых услуг МБУ «ГЦБС» в 2022 году в объеме предусмотренным п.3 настоящего приказа.
 - 4.2. Внесение итоговых данных по анкетированию в годовой отчет по муниципальному заданию.
5. Заведующим библиотек предоставлять заполненные анкеты в методический отдел в соответствии с планом проведения анкетирования (приложение № 2): за III квартал до 30 сентября 2022 года, за IV квартал до 10 декабря 2022 года.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МБУ «ГЦБС»

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. Пользовались ли Вы официальным сайтом МБУ «ГЦБС», чтобы получить информацию о деятельности городских библиотек?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

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

Да

Нет

5. 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) _____

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в библиотеке?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки.

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Да

Нет

12. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

13. Ваш пол

Мужской

Женский

14. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

Полное название библиотеки, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

План
проведения анкетирования населения о качестве
предоставляемых услуг МБУ «ГЦБС» в 2022 году

Отдел	Ответственный	III квартал	IV квартал	Совокупный объем респондентов
Детская библиотека	Тихова М.Н.	45	45	90
Библиотека № 1	Сухатская Ю.В.	45	45	90
Библиотека № 2	Бояринцева Н.С.	40	40	80
Библиотека № 3	Родькина Т.Н.	40	40	80
Библиотека № 4	Кустова И.А.	45	45	90
Библиотек № 5	Воронцова Н.С.	40	40	80
Библиотека № 6	Татьянкина Е.А.	45	45	90
Общий объем респондентов		300	300	600