

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ, ТУРИЗМА и МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КОМИТЕТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ И КУЛЬТУРЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ИРКУТСКА

Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.Иркутска
«Централизованная библиотечная система»

ПРИКАЗ №17/Д от 05 февраля 2019 г.

«О проведении опроса потребителей муниципальных услуг»

На основании Муниципального задания № 901/15 бу-2019 на 2019 год и плановый период 2020 и 2021 годов, утвержденного Приказом начальника управления культуры №234-08-323/18 от 25.12.2018, Порядка оказания и требований к качеству муниципальных услуг (работ), утвержденных приказом начальника управления культуры, туризма и молодежной политики от 22.01.2018 г. №234-08-673/18

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С целью исполнения показателя качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» и установления доли удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги в стационарных условиях утвердить «Порядок проведения опроса потребителей муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в муниципальном бюджетном учреждении культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система» (**Приложение 1**).

2. С целью исполнения показателя качества муниципальной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» и установления доли получателей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги утвердить «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» в муниципальном бюджетном учреждении культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система» (**Приложение 2**).

3. Установить сроки проведения опросов и их периодичность: ежеквартально, до 25 числа последнего месяца отчетного квартала;

4. Определить место проведения опросов потребителей муниципальных услуг – библиотеки-филиалы МБУК «ЦБС» (в стационарных условиях).

5. Назначить лицом, ответственным за организацию опросов потребителей муниципальных услуг заместителя директора по библиотечному обслуживанию Пильнову Л.В.

6. Утвердить состав Комиссии по проведению опросов потребителей муниципальных услуг:

- 1) Пильнова Л.В., заместитель директора по библиотечному обслуживанию;
- 2) Дубешко Е.Ю., заведующая организационно-методическим отделом по библиотечному обслуживанию;
- 3) Пнёва И.А., заместитель директора по формированию и учету единого библиотечного фонда.

7. Утвердить формы опросных листов (**Приложения 3,4**).

8. Заведующим библиотеками (или лицам, их замещающим) ежеквартально, в срок до 25 числа последнего месяца отчетного квартала, предоставлять опросные листы потребителей муниципальных услуг заместителю директора по библиотечному обслуживанию Пильновой Л.В. (или лицу, его замещающему).

9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Н.А. Кустова

**Порядок проведения опроса потребителей муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» в муниципальном бюджетном учреждении
культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система»**

1. Общие положения

1.1. Опрос потребителей муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга) проводится в целях выявления мнения населения и его учета при принятии решений учредителем и должностными лицами муниципального бюджетного учреждения культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система» (далее – МБУК «ЦБС») по вопросам организации библиотечного обслуживания в муниципальных библиотеках города Иркутска.

1.2. Одним из показателей качества результата предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» является доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуги, выявленная в результате проведения опроса потребителей услуги.

1.3. Настоящий документ устанавливает порядок проведения опроса потребителей муниципальной услуги.

1.4. Какие-либо прямые или косвенные ограничения прав граждан на участие в опросе в зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям запрещаются.

1.5. С целью проведения независимого исследования запрещается участие в опросе граждан, являющихся родственниками сотрудников библиотеки, а также самих сотрудников библиотеки.

1.6. Участие в опросе граждан является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

1.7. Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются на основе принципов законности, открытости и гласности.

2. Вопросы, предлагаемые при проведении опроса потребителей услуги

2.1. Опрос потребителей услуги может проводиться по любому вопросу (вопросам), отнесенным к сфере организации библиотечного обслуживания в г.Иркутске.

2.2. Вопрос, по которому выясняется мнение граждан, не должен противоречить действующему законодательству, ограничивать, отменять или умалять общепризнанные права и свободы человека и гражданина.

2.3. Вопрос, выносимый на опрос граждан, должен быть сформулирован таким образом, чтобы исключить его множественное толкование.

2.4. Опрос должен проводиться ежеквартально в библиотеках МБУК «ЦБС».

3. Порядок подготовки, проведение опроса

3.1. Опрос проводится в библиотеках МБУК «ЦБС» в течение квартала до 25 числа последнего месяца отчетного квартала.

3.2. Ответственными за проведение опроса в библиотеках являются заведующие библиотеками МБУК «ЦБС».

3.3. Администрация МБУК «ЦБС» ежеквартально направляет в библиотеки проштампованные экземпляры опросных листов (анкет) в количестве не менее 3 (трех) шт. на библиотеку. В опросном листе (анкете) указываются цель опроса и предлагаемая формулировка вопроса (вопросов).

3.4. Отказ сотрудников библиотек МБУК «ЦБС» в проведении опроса не допускается.

3.5. Опросные листы размещаются сотрудниками библиотек в доступных для читателей местах (на кафедре библиотекаря, информационном стенде и т.д.).

3.6. Опрос проводится по месту обслуживания участников опроса (в библиотеке).

3.7. Опрос проводится в течение рабочего времени библиотеки и библиотекаря.

3.8. В опросном листе содержится точно воспроизведенный текст предлагаемого вопроса (вопросов) и могут указываться варианты ответов. Опросный лист должен содержать разъяснение о порядке его заполнения. Опросный лист подписывается опрашиваемым.

3.9. Заполненные потребителями муниципальной услуги опросные листы (а также испорченные опросные листы) сдаются заведующими библиотеками в администрацию учреждения (лицу, ответственному за организацию опроса потребителей и обработку полученных данных, назначенному приказом директора учреждения) в срок не позднее 25 числа последнего месяца отчетного квартала..

4. Установление результатов опроса

4.1. После окончания опроса и получения из библиотек заполненных и испорченных опросных листов Комиссия по организации опросов потребителей муниципальных услуг, ответственная за обработку полученных данных, назначенная приказом директора учреждения, подсчитывает результаты опроса путем обработки полученных данных, содержащихся в опросных листах. На

основании полученных результатов составляется протокол. Протокол утверждается директором учреждения. В протоколе указываются:

4.1.1. Номер протокола.

4.1.2. Дата составления протокола.

4.1.3. Сроки проведения опроса.

4.1.4. Число потребителей услуг, принимавших участие в опросе.

4.1.5. Количество представленных опросных листов, в том числе испорченных, недействительных.

4.1.6. Число потребителей, удовлетворенных качеством услуги.

4.1.7. Число потребителей, не удовлетворенных качеством услуги.

4.1.8. Замечания получателей услуги.

4.1.7. Результаты опроса.

4.1.8 Ф.И.О. и подписи членов Комиссии по организации опросов потребителей муниципальных услуг.

4.2. Недействительными признаются записи в опросном листе, по которым невозможно установить мнение участников опроса.

4.3. Минимальное число потребителей, принимающих участие в опросе, не должно составлять менее трех человек в каждой библиотеке.

4.4. Не позднее второго числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Комиссия по организации опросов потребителей муниципальных услуг направляет протокол на утверждение директору учреждения.

4.5. Директор учреждения принимает решение о публикации протокола на сайте учреждения, доведении протокола до сведения учредителя. На основании представленного протокола директор учреждения принимает необходимые управленческие решения, направленные на устранение недостатков и повышение качества оказываемых услуг.

4.6. Экземпляр протокола, а также опросные листы, хранятся у должностного лица, ответственного за организацию опроса потребителей и обработку полученных данных. Срок хранения опросных листов – 5 (пять) лет.

4.7. Результаты опроса носят рекомендательный характер.

4.8. Результаты опроса позволят сформировать представление о качестве и доступности предоставления муниципальной услуги.

5. Заключительные положения

5.1. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением опроса, осуществляется за счет средств бюджета учреждения.

**Порядок проведения опроса получателей муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки» в муниципальном бюджетном учреждении
культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система»**

1. Общие положения

1.1. Опрос потребителей муниципальной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (далее – муниципальная услуга) проводится в целях выявления мнения населения и его учета при принятии решений учредителем и должностными лицами муниципального бюджетного учреждения культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система» (далее – МБУК «ЦБС») по вопросам организации библиотечного обслуживания в муниципальных библиотеках города Иркутска.

1.2. Одним из показателей качества результата предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» является доля получателей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, выявленная в результате проведения опроса потребителей услуги.

1.3. МБУК «ЦБС» в рамках предоставления библиографической информации из государственных библиотечных фондов организует предоставление доступа населения к ресурсам Национальной электронной библиотеки.

1.4. Настоящий документ устанавливает порядок проведения опроса получателей муниципальной услуги – посетителей Национальной электронной библиотеки.

1.5. Опрос получателей услуги организуют и проводят только те библиотеки, которые имеют доступ к «Национальной электронной библиотеке» на основании договора, заключаемого директором учреждения, т.е. библиотеки-абоненты .

1.6. Какие-либо прямые или косвенные ограничения прав получателей данной услуги на участие в опросе в зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям запрещаются.

1.7. Библиотекам-абонентам рекомендуется проводить опрос всех зарегистрированных получателей муниципальной услуги, в том числе сотрудников библиотеки.

1.8. Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются на основе принципов законности, открытости и гласности.

2. Вопросы, предлагаемые при проведении опроса получателей услуги

- 2.1. Опрос получателей услуги может проводиться по любому вопросу (вопросам), отнесенным к сфере организации услуги в библиотечного обслуживания в г.Иркутске.
- 2.2. Вопрос, по которому выясняется мнение граждан, не должен противоречить действующему законодательству, ограничивать, отменять или умалять общепризнанные права и свободы человека и гражданина.
- 2.3. Вопрос, выносимый на опрос граждан, должен быть сформулирован таким образом, чтобы исключить его множественное толкование.
- 2.4. Опрос должен проводиться ежеквартально в библиотеках МБУК «ЦБС».

3. Порядок подготовки, проведение опроса

- 3.1. Опрос проводится в библиотеках МБУК «ЦБС» в течение квартала до 25 числа последнего месяца отчетного квартала.
- 3.2. Ответственными за проведение опроса в библиотеках являются заведующие библиотеками-абонентами.
- 3.3. Администрация МБУК «ЦБС» в начале года направляет в библиотеки-абоненты проштампованные экземпляры опросных листов (анкет) в количестве не менее 10 (десяти) шт. на библиотеку. В опросном листе (анкете) указываются цель опроса и предлагаемая формулировка вопроса (вопросов).
- 3.4. Отказ сотрудников библиотек МБУК «ЦБС» в проведении опроса не допускается.
- 3.5. Опросные листы размещаются сотрудниками библиотек в доступных для получателей услуги местах (на кафедре библиотекаря, на автоматизированном рабочем месте пользователя и т.д.).
- 3.6. Опрос проводится по месту обслуживания участников опроса (в библиотеке).
- 3.7. Опрос проводится в течение рабочего времени библиотеки и библиотекаря.
- 3.8. В опросном листе содержится точно воспроизведенный текст предлагаемого вопроса (вопросов) и могут указываться варианты ответов. Опросный лист должен содержать разъяснение о порядке его заполнения. Опросный лист подписывается опрашиваемым.
- 3.9. Заполненные получателями муниципальной услуги опросные листы сдаются заведующими библиотеками-абонентами в администрацию учреждения (лицу, ответственному за организацию опросов потребителей и обработку полученных данных, назначенному приказом директора учреждения) в срок не позднее 25 числа последнего месяца отчетного квартала.
- 3.10. Не заполненные получателями муниципальной услуги опросные листы, а также испорченные опросные листы сдаются заведующими библиотеками-абонентами в

администрацию учреждения (лицу, ответственному за организацию опросов потребителей и обработку полученных данных, назначенному приказом директора учреждения) в срок не позднее 25 декабря текущего года.

4. Установление результатов опроса

4.1. Ежеквартально, после получения из библиотек-абонентов заполненных опросных листов Комиссия по организации опросов потребителей муниципальных услуг, ответственная за обработку полученных данных, назначенная приказом директора учреждения, подсчитывает результаты опроса путем обработки полученных данных, содержащихся в опросных листах. На основании полученных результатов составляется протокол. Протокол утверждается директором учреждения. В протоколе указываются:

4.1.1. Номер протокола.

4.1.2. Дата составления протокола.

4.1.3. Сроки проведения опроса.

4.1.4. Число потребителей услуг, принимавших участие в опросе.

4.1.5. Количество представленных опросных листов.

4.1.6. Число получателей, удовлетворенных качеством услуги.

4.1.7. Число получателей, не удовлетворенных качеством услуги.

4.1.8. Замечания получателей услуги.

4.1.7. Результаты опроса.

4.1.8 Ф.И.О. и подписи членов Комиссии по организации опросов потребителей муниципальных услуг.

4.2. Недействительными признаются записи в опросном листе, по которым невозможно установить мнение участников опроса.

4.3. Число получателей услуги, принимающих участие в опросе, должно соответствовать количеству посетителей Национальной электронной библиотеки, зафиксированных в Дневнике работы сектора электронной информации библиотеки-абонента (в специально выделенной графе «В том числе посещения НЭБ»).

4.4. Не позднее второго числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Комиссия по организации опросов потребителей муниципальных услуг направляет протокол на утверждение директору учреждения.

4.5. Директор учреждения принимает решение о публикации протокола на сайте учреждения, доведении протокола до сведения учредителя. На основании представленного протокола директор учреждения принимает необходимые управленческие решения, направленные на устранение недостатков и повышение качества оказываемых услуг.

4.6. Экземпляр протокола, а также опросные листы, хранятся у должностного лица, ответственного за организацию опроса потребителей и обработку полученных данных. Срок хранения опросных листов – 5 (пять) лет.

4.7. Результаты опроса носят рекомендательный характер.

4.8. Результаты опроса позволят сформировать представление о качестве и доступности предоставления муниципальной услуги.

5. Заключительные положения

5.1. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением опроса, осуществляется за счет средств бюджета учреждения.

Библиотека _____

М.п.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.Иркутска
«Централизованная библиотечная система»

Опросный лист потребителя муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

Уважаемый читатель!

С целью повышения качества и доступности муниципальной услуги просим заполнить опросный лист, отметив галочкой варианты ответов, соответствующие Вашему мнению. Фамилию указывать необязательно.

1. Удовлетворены ли Вы в целом качеством и доступностью предоставленной Вам муниципальной услуги?

- Да, удовлетворён полностью, замечаний не имею
- Да, удовлетворён, но есть некоторые замечания
- Нет, не удовлетворен

2. Если у Вас есть замечания, касающиеся качества и доступности муниципальной услуги, укажите их. С какой из проблем Вам пришлось столкнуться?

3. Какие издания, на Ваш взгляд, нужно приобрести в библиотеку? Укажите конкретных авторов и названия произведений, периодических и электронных изданий.

- | | | |
|----|---------|------------|
| 1. | _____ | _____ |
| | (автор) | (название) |
| 2. | _____ | _____ |
| | (автор) | (название) |
| 3. | _____ | _____ |
| | (автор) | (название) |

Дата: « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. (полностью) _____

Подпись _____ Контактный телефон _____

Спасибо, Ваши ответы очень важны для нас!

Опросный лист потребителя муниципальной услуги

Оборотная сторона

Заметки библиотекаря

(комментарии, уточнения данных опросного листа,
предпринятые меры по устранению замечаний и др.):

Информация по приобретению литературы в фонд по запросу читателей:

Дата: « _____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. библиотекаря _____

Подпись _____

Библиотека _____

М.п.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.Иркутска
«Централизованная библиотечная система»

Опросный лист потребителя муниципальной услуги

«Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»

Уважаемый читатель!

С целью повышения качества и доступности муниципальной услуги просим заполнить опросный лист, отметив галочкой варианты ответов, соответствующие Вашему мнению. Фамилию указывать необязательно.

1. Удовлетворены ли Вы в целом качеством и доступностью предоставленной Вам муниципальной услуги по организации доступа к ресурсам Национальной электронной библиотеки?

- Да, удовлетворён полностью, замечаний не имею
- Да, удовлетворён, но есть некоторые замечания
- Нет, не удовлетворен

2. Если у Вас есть замечания, касающиеся качества и доступности муниципальной услуги по организации доступа к ресурсам Национальной электронной библиотеки? Укажите их. С какой из проблем Вам пришлось столкнуться?

3. Если у Вас есть предложения по организации доступа к ресурсам Национальной электронной библиотеки? Укажите их.

Дата: « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. (полностью) _____

Подпись _____

Контактный телефон _____

Спасибо, Ваши ответы очень важны для нас!

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ:

к Приказу №17/Д от 05 февраля 2019 г.
«О проведении опроса потребителей муниципальных услуг»

Зав. ОМО по БО _____ (подпись)	Дубешко Е.Ю.	_____
Зав. ЦГБ _____ (подпись)	Тараканова Л.А.	_____
Зав. Д.Б. им. Пушкина _____ (подпись)	Янковская Н.С.	_____
Зав. библиотеки №1 _____ (подпись)	Сухомлинова О.В.	_____
Зав. библиотеки №2 _____ (подпись)	Ильина Т.Г.	_____
Зав. библиотеки №4 _____ (подпись)	Борейко О.В.	_____
Зав. библиотеки №5 _____ (подпись)	Крашец Е.В.	_____
Зав. библиотеки №7 _____ (подпись)	Темрук Т.Л.	_____
Зав. библиотеки №8 _____ (подпись)	Вязьмина Г.Н.	_____
Зав. библиотеки №9 _____ (подпись)	Парёхина Т.Ю.	_____
Зав. библиотеки №10 _____ (подпись)	Хаптагаева Е.А.	_____
Зав. библиотеки №12 _____ (подпись)	Шестакова Н.В.	_____
Зав. ЦДБ _____ (подпись)	Великанова М.В.	_____
Зав. библиотекой №14 _____ (подпись)	Мальцева Л. Н.	_____
Зав. библиотекой №16 _____ (подпись)	Дмитриева М.И.	_____
Зав. библиотекой №17 _____ (подпись)	Аверина Н.Г.	_____
Зав. библиотекой №19 _____ (подпись)	Попова Т.М.	_____

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ:

к Приказу №17/Д от 05 февраля 2019 г.
«О проведении опроса потребителей муниципальных услуг»

Зав. библиотекой №20 _____ (подпись)	Коренчук Л.В.	_____
Зав. библиотекой №21 _____ (подпись)	Толкачева Л.А.	_____
Зав. библиотекой №24 _____ (подпись)	Ковалева Т.А.	_____
Зав. библиотекой №26 _____ (подпись)	Зимогляд Ж.А.	_____
Зав. библиотекой №30 _____ (подпись)	Климова Ю.А.	_____
Зав. библиотекой №31 _____ (подпись)	Осипова Г.Д.	_____
Зав. библиотекой №32 _____ (подпись)	Смирнова Н.В.	_____
Зав. библиотекой №37 _____ (подпись)	Федотова Л.М.	_____
Зам. директора по ФИР и УЕБФ _____ (подпись)	Пнева И.А.	_____
Зам. директора по БО _____ (подпись)	Пильнова Л.В.	_____