

Утверждаю:

*Кустова Н.А.*  
Директор МБУК «ЦБС»  
Н.А. Кустова  
29 июня 2023 г.



## Протокол № 2/2023

заседания комиссии по проведению опроса потребителей муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей  
библиотеки»  
(в стационарных условиях),  
оказываемой муниципальным бюджетным учреждением культуры г.Иркутска  
«Централизованная библиотечная система»

29 июня 2023 г.

*Сроки проведения опроса – 01 апреля – 25 июня 2023 года*

*Число потребителей услуг, принимавших участие в опросе – 75*

(получено по 3 анкеты от каждой библиотеки и библиотечного пункта, за исключением библиотеки №16, где во 2 квартале 2023 года проходил ремонт помещения)

### Результаты опроса пользователей

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

100 % опрошенных (72 чел.) – «Да, удовлетворён полностью, замечаний не имею»

0 опрошенных – «Да, удовлетворён, но есть некоторые замечания»

0 опрошенных – «Нет, не удовлетворен»

#### Примечание

3 анкеты (от Детской библиотеки №30 «Книжная радуга») признаны недействительными, т.к. не содержат ответов пользователей о качестве и доступности муниципальной услуги (анкеты подписаны пользователями, но поле анкеты не заполнено, ответы на вопросы не предоставлены)

2. Замечаний пользователей, касающихся качества и доступности муниципальной услуги, нет.

Необходимо отметить, что опросные листы содержат положительные отзывы пользователей о работе библиотек:

- «Молодцы! Люблю бывать в этой библиотеке, все замечательно!», «Огромное спасибо! Очень люблю вашу библиотеку» (о Центральной детской библиотеке им. Ю.С. Самсонова);

- «Все прекрасно!», «Все очень хорошо!» (о Детской библиотеке им. А.С. Пушкина);

- «Меня все устраивает. Очень хорошее обслуживание», «Хожу много лет в библиотеку.

Нхожу много интересных и нужных книг. В библиотеке всегда встречают дружелюбно» (о Детской библиотеке №19 им. В.П. Стародумова);

- «Все устраивает. Библиотекари вежливые, всегда помогут выбрать нужную литературу» (о библиотеке №32).

**Опросный лист библиотеки №4 им. Г.К. Сапронова** содержит мнение пользователя:  
«Недостаточное освещение на абонементе».

**Об опросе пользователей по поводу приобретения изданий в библиотечный фонд**

Читатели в опросных листах указывают свои пожелания по поводу приобретения литературы в библиотечный фонд.

Если запрашиваемая книга имеется в фонде библиотеки, она выдается читателю в пользование. Если книга находится «на руках» - читатель ставится «в очередь» и извещается библиотекарем о поступлении книги.

Если книга отсутствует в фонде библиотеки, но имеется в фондах других библиотек Централизованной библиотечной системы (это устанавливается по данным электронного каталога), библиотекари предлагают читателю воспользоваться услугой внутрисистемного обмена (заказ литературы из другой библиотеки-филиала).

Отсутствующее в фонде библиотеки издание в обязательном порядке заносится в картотеку отказов и картотеку докомплектования библиотеки и учитывается при комплектовании фонда.

**Рекомендации комиссии:**

1. Сотрудникам библиотеки №30 обратить внимание на заполнение анкет читателями и пояснить пользователям правила заполнения анкетных листов.
2. Административно-хозяйственному отделу учреждения принять возможные меры по улучшению освещенности на абонементе библиотеки №4.

**Члены комиссии:**

Пильнова Л.В., заместитель директора по библиотечному обслуживанию

Пнева И.А., заместитель директора по формированию и развитию единого библиотечного фонда

Кыштымова А.А. методист организационно-методического отдела по библиотечному обслуживанию