

Утверждаю:

Директор МБУК «ЦБС»

Н.А. Кустова

«26» сентября 2022 г.



### Протокол № 3/2022

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»

26 сентября 2022 г.

*Сроки проведения опроса* – 1 июля – 25 сентября 2022 года

*Число потребителей услуг, принимавших участие в опросе* – 78

(получено по 3 анкеты от каждой библиотеки и библиотечного пункта)

### Результаты опроса пользователей

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

100 % опрошенных (78 чел.) – «Да, удовлетворён полностью, замечаний не имею»

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

0 опрошенных – «Нет, не удовлетворен»

2. Замечаний пользователей, касающихся качества и доступности муниципальных услуг, нет.

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

- «Благодарим любимых библиотекарей за вашу работу, внимание, участие, творческий и креативный подход мероприятий», «Как здорово, что вы есть!» (о Центральной детской библиотеке им. Ю.С. Самсонова);

- «Всегда приятно посещать вашу библиотеку. Эффективное и доброжелательное обслуживание» (о библиотеке №4);

- «Книжный фонд хороший. Хожу с удовольствием» (о библиотеке №8);

- «Ежемесячно посещаем мероприятия. Занятия проходят в познавательной и интересной форме. Нам очень нравится!», «Часто посещаем мероприятия. Все замечательно!» (о библиотеке №37).

### 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.

**Члены комиссии:**

Пильнова Л.В., заместитель директора по библиотечному обслуживанию

  
\_\_\_\_\_

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

  
\_\_\_\_\_

Дубешко Е.Ю., заведующая организационно-методическим отделом по библиотечному обслуживанию

  
\_\_\_\_\_