



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
ОКРУГА МУРОМ
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»

ПРИКАЗ

25.07.2017

№ 45

*О независимой оценке
качества оказания услуг*

В целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Закона Российской Федерации от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», выполнения приказов Министерства культуры РФ от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, на основании приказа Управления культуры администрации округа Муром от 25.07.2017 №34/о «О независимой оценке качества оказания услуг учреждениями сферы культуры округа Муром»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать комиссию по мониторингу общественного мнения по вопросу качества работы МБУК «ЦБС» и проведению оценки уровня удовлетворенности качества оказания услуг МБУК «ЦБС»:

председатель комиссии: заместитель директора – Алексутина Л.В.

члены комиссии:

заместитель директора Куприянова А.В.;

ведущий методист – Лазарева Н.И.

2. Утвердить формы отчетной документации МБУК «ЦБС», согласно *приложению №1, №2, №3.*

3. Заведующим библиотеками-филиалами в срок до 5 числа, следующего за отчетным периодом, предоставлять комиссии необходимую информацию, согласно приложениям.

4. Председателю комиссии ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставлять отчетную документацию о результатах оценки качества работы МБУК «ЦБС» согласно критериям, утвержденным приказом Управления культуры администрации округа Муром от 25.07.2017 №34/о «О независимой оценке качества оказания услуг учреждениями сферы культуры округа Муром» и формам отчетной документации.

5. Признать утратившим силу приказ МБУК «ЦБС» от 30.12.2016 № 77 «О комиссии по мониторингу общественного мнения».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУК «ЦБС»:



Е.С. Горина

Анкета оценки качества библиотечных услуг МБУК «ЦБС»

Период _____

Библиотека-филиал _____

1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
2	Комфортность условий пребывания в библиотеке	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
5	Удобство графика работы библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
6	Доступность для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски	Да Нет
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	Да Нет
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории библиотеки	Да Нет
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	Да Нет
6	Доступность для инвалидов	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к библиотеки и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	Да Нет
7	Соблюдение режима работы библиотекой	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	

9	Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
10	Компетентность персонала библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки в сети «интернет»	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Большое спасибо!
Ждем Вас в библиотеке снова!

11	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом	В целом хорошо	7,5																	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5																	
		Плохо, много недостатков	2,5																	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																	
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки	Отлично, все устраивает	10																	
		В целом хорошо	7,5																	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5																	
		Плохо, много недостатков	2,5																	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																	
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10																	
		В целом хорошо	7,5																	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5																	
		Плохо, много недостатков	2,5																	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																	
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов библиотеки	Отлично, все устраивает	10																	
		В целом хорошо	7,5																	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5																	
		Плохо, много недостатков	2,5																	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																	
Итого баллов:																				

Приложение № 3
к приказу МБУК «ЦБС»
от 25.07.2017 № _____

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «ЦБС»
_____ Е.С. Горина
« » _____ 2017 год

АКТ
об оценке уровня удовлетворённости качества оказания услуг
МБУК «Централизованная библиотечная система»

« » _____ 2017 № _____

Основание: Приказ директора МБУК «ЦБС» от 27 июля 2017 года № ____
«О независимой оценке качества оказания услуг»

Комиссия в составе:

Председатель комиссии:

заместитель директора по продвижению библиотечных услуг Алексутина Л.В.,

члены комиссии:

заместитель директора по информационно-библиотечной работе Куприянова А.В.,
ведущий методист Лазарева Н.И.,

провела мониторинг общественного мнения по вопросу качества работы МБУК «ЦБС» и проведению оценки уровня удовлетворенности качества оказания услуг МБУК «ЦБС».

В ходе мониторинга комиссия установила следующее:

В период времени с «__» _____ 2017 по «__» _____ 2017 года в МБУК «ЦБС» проводился мониторинг независимой оценки качества оказания библиотечных услуг. Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет) составило ____ человек(а).

Уровень удовлетворённости качества оказания библиотечных услуг МБУК «ЦБС» составил _____ балл(а), согласно приложения к настоящему акту.

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Приложение:

1. Отчет МБУК «ЦБС» о независимой оценке качества оказания библиотечных услуг за _____ квартал 2017 года.

Председатель комиссии:

заместитель директора
по продвижению библиотечных услуг

Л.В. Алексутина

Члены комиссии:

заместитель директора
по информационно-библиотечной работе
ведущий методист

А.В. Куприянова
Н.И. Лазарева