



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ЦБС»

Е.С. Горина

«30» июня 2018 год

АКТ

об оценке уровня удовлетворённости качеством условий оказания услуг МБУК «Централизованная библиотечная система»

30 июня 2018 года

№ 2

Основание: Приказ директора МБУК «ЦБС» от 30 декабря 2016 года №77 «О комиссии по мониторингу общественного мнения».

Комиссия в составе председателя:
заместителя директора по информационной и библиотечной работе
Куприяновой А.В.,
членов: ведущего методиста Николаевой И.В. и ведущего методиста
Лазаревой Н.И.,
провела мониторинг общественного мнения по вопросу качества работы
МБУК «ЦБС» и проведению оценки уровня удовлетворенности качества
условий оказания услуг МБУК «ЦБС».

В ходе мониторинга комиссия установила следующее:

В период времени с 01.04.2018 по 30.06.2018 года в МБУК «ЦБС»
проводился мониторинг общественного мнения по вопросу качества работы
и проведению оценки уровня удовлетворенности качеством условий оказания
услуг. Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет)
составило 150 человек. Уровень удовлетворенности качеством условий
оказания услуг МБУК «ЦБС» составляет 127,1 балла, согласно приложению
к настоящему акту.

Приложение:

1. Отчёт МБУК «ЦБС» о независимой оценке качества условий
оказания услуг за 2 квартал 2018 года.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Председатель комиссии:

заместитель директора

по информационной и библиотечной работе

А.В. Куприянова

Члены комиссии:

ведущий методист

И.В. Николаева

ведущий методист

Н.И. Лазарева

Отчет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК "ЦБС"
МБУК "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА " **2 квартал 2018 года**
 (наименование учреждения) (период)

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуг														Сумма баллов по каждому вопросу		Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу		
				ЦБ	Ф1	Ф3	Ф4	Ф5	Ф7	Ф8	Алекс.	Войк.	Орл.	Мур.	Як.Сл.	Интернет	18	19					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21=19/20			
1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки	Отлично, все устраивает	10	14	13	12	11	12	6	12	1	8	1	7	5	18	1200	1417,5	150	9,45			
		В целом хорошо	7,5			1	2	2	6	2	5			3	1	3	2				202,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5							1		2									15		
		Плохо, много недостатков	2,5																		0		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																		0		
2	Комфортность условий пребывания в библиотеке	Отлично, все устраивает	10	13	11	11	9	13	3	12	1	8		5	1	12	990	1350	150	9,00			
		В целом хорошо	7,5	1	2	2	4	1	7	2	3			4	3	6	7				315		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5							3		4				1	1				45		
		Плохо, много недостатков	2,5																		0		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																		0		
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	13	11	7	10	13	6	13	2	8		6	3	13	1050	1377,5	150	9,18			
		В целом хорошо	7,5	1	2	5	3	1	6	1	5			4	2	4	7				307,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			1				1		1				1					20		
		Плохо, много недостатков	2,5																		0		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																		0		
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	13	10	5	11	12	6	11	5	5		6	4	14	1020	1367,5	150	9,12			
		В целом хорошо	7,5	1	3	7	2	2	4	3	3	3		4	2	4	5				322,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			1				3							1				25		
		Плохо, много недостатков	2,5																		0		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																		0		
		Отлично, все устраивает	10	13	11	9	12	13	10	14	3	6	4	6	7	18	1260						
		В целом хорошо	7,5	1	2	3	1	1	3		5	2		2	1	2					172,5		

5	Удобство графика работы библиотеки	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			1									5	1437,5	150	9,58		
		Плохо, много недостатков	2,5												0					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0												0					
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	2	11	13	1	11	14	2	14			4		13	166	868	150	5,79	
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических	0	3		12	3		11		8	8		8	8	7				0
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории библиотеки	2	11				14	3	14		8				11				122
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	0	3	13	13	13		10		8		4	8	8	9				0
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к библиотеки и услугам	2	12			1	13	14	3	11					13				134
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	0	2	13	12			10	3	8	0	4	8	8	7				0
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к библиотеки и услугам	2	14	13	12	13	14	11	14	8	8		8	8	19				284
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к библиотеки и услугам	0			1			2				4			1				0

		(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)	0	2	13	13			10				4	8	8	10	0				
7	Соблюдение режима работы библиотекой	Отлично, все устраивает	10	14	13	12	12	14	9	13	7	8	4	7	7	20	1400	1472,5	150	9,82	
		В целом хорошо	7,5			1				4	1	1			1	1					67,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				1														5
		Плохо, много недостатков	2,5																		0
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																		0
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой	Отлично, все устраивает	10	14	13	13	12	14	8	14	3	7		3	5	18	1240	1432,5	150	9,55	
		В целом хорошо	7,5							5		5	1	4	5	3	2				187,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				1														5
		Плохо, много недостатков	2,5																		0
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																		0
9	Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки	Отлично, все устраивает	10	14	12	12	12	14	10	14	8	8	4	8	7	19	1420	1480	150	9,87	
		В целом хорошо	7,5			1	1	1		3					1	1	60				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5																		0
		Плохо, много недостатков	2,5																		0
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																		0
10	Компетентность персонала библиотеки	Отлично, все устраивает	10	14	13	12	12	14	9	14	8	8	4	8	6	18	1400	1475	150	9,83	
		В целом хорошо	7,5			1	1		4						2	2	75				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5																		0
		Плохо, много недостатков	2,5																		0
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																		0
		Отлично, все устраивает	10	14	13	11	11	14	8	13	8	8	4	8	4	19	1350				
		В целом хорошо	7,5			2	2		5	1				4	1	112,5					

11	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5													0	1462,5	150	9,75	
		Плохо, много недостатков	2,5																	0
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0																	0
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки	Отлично, все устраивает	10	8		4	4	10	5	12		4		2		10	590	1230	150	8,20
		В целом хорошо	7,5	6	12	6	9	4	4	2	8	4	4	5	3	7	555			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			1	3							1	5	3	85			
		Плохо, много недостатков	2,5														0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0														0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	9	13	1	10	14	8	13	1	7		5	8	15	1040	1372,5	150	9,15
		В целом хорошо	7,5	5		11	3		3	1	7	1	4	3		3	307,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				1			2						2	25			
		Плохо, много недостатков	2,5														0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0														0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов библиотеки	Отлично, все устраивает	10	11	1	1	6	14	7	13	2	8		4	4	13	840	1322,5	150	8,82
		В целом хорошо	7,5	3	12	10	7		3	1	6		4	4	4	7	457,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5				2			3							25			
		Плохо, много недостатков	2,5														0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0														0			
Итого баллов:																	127,10			