

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА Г. ВОРОНЕЖ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

**ПРИКАЗ**

30.11.2021 г. № 334

г. Воронеж

**О проведении опроса (анкетирования) пользователей  
МБУК "ЦБС" г. Воронежа о качестве предоставляемой  
муниципальной услуги**

В соответствии с постановлением администрации Воронежской области от 27.05.2008 г. № 439 (с изм. от 27.08.2010 г.) «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества» и «Положения об основных требованиях к результатам работы бюджетных учреждений в соответствии со стандартами качества предоставляемых государственных услуг» (с изм.), на основании распоряжения администрации городского округа город Воронеж от 11.10.2011 г. № 738 «Об утверждении базового (отраслевого), ведомственного перечней муниципальных услуг (работ), перечня показателей качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации городского округа город Воронеж» (с изм.), распоряжения Администрации городского округа город Воронеж от 27 марта 2015 г. N 193-р "Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации городского округа город Воронеж в качестве основных видов деятельности", во исполнение приказа Управления культуры администрации городского округа город Воронеж от 24.04.2013 г. № 02-61 «О порядке определения оценки качества муниципальных услуг и уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. В целях изучения уровня удовлетворенности пользователей МБУК "ЦБС" г. Воронежа качеством предоставления услуг провести опрос (анкетирование) с 01.12.2021 г. по 10.12.2021 г.
2. Ответственным за организацию и проведение опроса (анкетирования) назначить заведующую МБОУ МБУК «ЦБС» г. Воронежа Дутову И.М.
3. При проведении опроса (анкетирования) принять во внимание, что участие пользователей в опросе (анкетировании) является свободным и добровольным и в ходе опроса (анкетирования) никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.
4. Утвердить форму опросного листа (анкеты). Приложение № 1.
5. Подвести итоги проведенного опроса (анкетирования) 13.12.2021 г.

Директор МБУК "ЦБС" г. Воронежа



А.В.Золототрубов

Приложение 1.

**Анкета**  
**о качестве предоставляемых муниципальных услуг**  
**муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа город Воронеж**  
**"Централизованная библиотечная система"**

Дата заполнения анкеты « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Уважаемые посетители!**

**В целях изучения уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг, просим Вас ответить на следующие вопросы:**

Данные об участнике опроса:

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_  
 Возраст (полных лет) \_\_\_\_\_  
 Контактный телефон \_\_\_\_\_  
 Адрес (по месту регистрации или фактического проживания) \_\_\_\_\_

**Укажите, пожалуйста, в какой степени Вы удовлетворены качеством услуг, оказываемых нашим учреждением культуры: (отметьте любым знаком один вариант ответа на каждый вопрос)**

1	Устраивает ли Вас график работы нашего учреждения (оценить с точки зрения удобства посещения)	Да	
		Нет	
2	Удовлетворены ли Вы состоянием материально-технической базы нашего учреждения, его внешним видом и внутренним оснащением	Да	
		Нет	
3	Удовлетворяет ли Вас состояние электронного каталога нашей организации, его наполняемость, система поиска	Да	
		Нет	
4	Удовлетворяет ли Вас качество Интернет – услуг в нашей библиотеке	Да	
		Нет	
5	Устраивает ли Вас уровень профессиональных знаний специалистов нашей библиотеки	Да	
		Нет	
6	Удовлетворены ли Вы результатом предоставления услуги	Да	
		Нет	

Информация по критерию "Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры"

за 2021 год

Муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа город Воронеж "Централизованная библиотечная система"

Общее количество опрошенных (человек)	в том числе	
	Количество опрошенных давших положительную оценку (человек)	Количество опрошенных давших отрицательную оценку (человек)
72	72	0

Директор МБУК "ЦБС" г. Воронежа



А.В.Золототрубов



УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУК «ЦБС»  
г. Воронеж  
А.В.Золототрубов  
«13» декабря 2021 г.

**ПРОТОКОЛ**

**СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ**

Мониторинг качества муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей  
библиотек», оказываемой муниципальным бюджетным учреждением культуры  
городского округа город Воронеж  
"Централизованная библиотечная система"

**ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ**

**Сроки проведения:** 1 декабря – 10 декабря 2021 г.

**Цель исследования:** определить степень удовлетворенности граждан городского округа г. Воронеж качеством предоставления муниципальной услуги.

**Объект исследования:** посетители 7 библиотек – филиалов (№ 1, № 13, № 20, № 25, № 30, № 37 им. В.А.Добрякова, №40)

**Метод сбора информации:** опрос в местах предоставления услуг (в библиотеках).

**Объем выборки:** 72 человека.

**ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ**

Таблица 1

**Возрастной состав опрошенных**

до 25 лет	от 25 до 45 лет	свыше 45 лет
10 14%	23 32%	39 54%

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГИ**

1) Удовлетворенность графиком работы библиотеки

Таблица 2

Да	72 100%
Нет	0 0%

2) Удовлетворенность состоянием материально – технической базы библиотеки, её внешним видом и внутренним оснащением.

Таблица 3

Да	66 92%
Нет	6 8%

3) Удовлетворенность состоянием электронного каталога библиотеки, его наполняемостью, системой поиска

Таблица 4

Да	70 97%
----	-----------

Нет	2 3%
-----	---------

4) Удовлетворенность качеством Интернет – услуг в библиотеке

Таблица 5

Да	69 96%
Нет	3 4%

5) Удовлетворенность уровнем профессиональных знаний специалистов библиотеки

Таблица 6

Да	72 100%
Нет	0

6) Удовлетворенность результатом предоставления услуги

Таблица 7

Да	72 100%
Нет	0

**Вывод:**

1. Значительное количество пользователей муниципальных библиотек не испытывают проблем при получении муниципальной услуги.
2. Уровень удовлетворенности пользователей муниципальных библиотек взаимодействием с сотрудниками – высокий (100%). Особенно отмечают профессиональные знания, культуру и внимание со стороны сотрудников библиотек.
3. В качестве проблем, возникших при получении услуги, 8% опрошенных отметили недостаточное состояние материально – технической базы библиотеки, её внешний вид и внутреннее оснащение.
4. Качество Интернет – услуг и электронного каталога удовлетворительно оценили 96% опрошенных. 4% респондентов выразили недовольство качеством электронного каталога и Интернета. Ряд респондентов пояснили, что не пользуются услугами электронного каталога и Интернета, поэтому их ответы были отрицательными.
5. Все 100% опрошенных выразили удовлетворённость результатом предоставления услуги.

Проведенное исследование показало востребованность библиотечных услуг со стороны жителей, а также высокий уровень удовлетворенности пользователей муниципальных библиотек качеством предоставляемой им услуги.

Исследование выявило важность для посетителей наличия современного оснащения библиотек, укрепления их материально – технической базы и улучшения внешнего вида библиотечных помещений.

Несмотря на повышение требовательности пользователей в отношении сотрудников, уровень профессиональных знаний специалистов библиотек был оценен очень высоко.

Пользователи отмечали недостаточный ассортимент книжных изданий в фондах библиотек.

Заведующая МБОУ ЦГБ им. А.Платонова

 /Дутова И.М./