



Муниципальное бюджетное учреждение
«Городская централизованная библиотечная система»
(МБУ «ГЦБС»)

ПРИКАЗ

от 05 апреля 2018

№ 28-од

г. Ханты-Мансийск

**О подготовке и проведении мониторинга
«Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в
библиотеках города»**

С целью опроса населения на качество предоставляемых услуг и работ, оказываемых Учреждением в 2018 году, в рамках реализации муниципальной программы «Развитие культуры в городе Ханты-Мансийске на 2016-2020 гг.»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Подготовить и провести социологический опрос населения на качество предоставляемых услуг и работ, оказываемых Учреждением в 2018 году.
2. Возложить на заместителя директора МБУ «ГЦБС» Попову С.А., ответственность за проведение социологического опроса, по форме анкетирования.
3. Утвердить форму анкеты (приложение 1).
4. Возложить на заведующих библиотек Учреждения ответственность за предоставление заполненных анкет, заместителю директора МБУ «ГЦБС» Поповой С.А., в срок до 30 ноября 2018 года.
5. Возложить на заместителя директора МБУ «ГЦБС» Попову С.А., ответственность за внесение итоговых данных в отчет по муниципальному заданию.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Е.А. Максимова

С приказом ознакомлена

С.А. Попова «05» 04 2018г.

АНКЕТА

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политике», муниципальное бюджетное учреждение «Городская централизованная библиотечная система» проводит социологический опрос в рамках мониторинга

«Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в библиотеках города».

Цель исследования – оценить аспекты качества предоставления услуг в библиотеках города.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого подчеркните или выделите номер ответа, соответствующий Вашему мнению. При необходимости допишите свой вариант ответа на специально отведенном месте.

ОПРОС АНОНИМНЫЙ

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕ ИНТЕРПРЕТИРУЮТСЯ И НЕ РАЗГЛАШАЮТСЯ

А. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

1. Сколько раз в год вы посещаете библиотеку?

- 1-2 раза в месяц
- 1 раз в неделю
- 1-2 раза в год

2. С какой целью Вы обращаетесь в библиотеку?

- найти конкретный документ (книгу, статью и т.д.)
- ознакомиться с новой литературой
- на мероприятия
- другое _____

3. Удастся ли Вам найти нужную информацию?

- практически всегда удастся
- чаще всего удастся
- иногда удастся
- нет

Б. ДОСТУПНОСТЬ И КОМФОРТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Оцените, пожалуйста, внешнее благоустройство библиотеки:

- услуга полностью соответствует потребностям («отлично»)
- скорее соответствует («хорошо»)
- скорее нет («плохо»)

2. Чистота, освещенность, доступность территории вокруг библиотеки

- да
- нет

3. Комфортность внешнего вида благоустройства в целом (скамейки, газоны, урны малые формы архитектурные формы, безопасность)

- да
- нет

В. ДОСТУПНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

1. Оцените, пожалуйста, часы работы библиотеки удобны для Вас?

- да
- нет
- ваши предложения _____

3. Мероприятия доступны и соответствуют заданной теме?

- да
- нет
- ваши предложения _____

Г. ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ

1. Оцените внешний вид персонала:

- «отлично»
- «хорошо»
- «плохо»

2. Оцените вежливость и корректность персонала при общении с посетителями библиотеки:

- «отлично»
- «хорошо»
- «плохо»

3. Оцените профессионализм, компетентность персонала библиотеки:

- «отлично»
- «хорошо»
- «плохо»

Д. НЕСКОЛЬКО СЛОВ О СЕБЕ

1. Ваш пол:
 - Мужской
 - Женский

2. Ваш возраст:
 - 14 - 20 лет
 - 31 - 50 лет
 - 21 – 30 лет
 - 60 лет и старше

3. Образование
 - начальное
 - среднее
 - высшее
 - нет

4. Вид деятельности
 - школьник
 - студент
 - государственный (муниципальный) служащий
 - представитель интеллигенции
 - рабочий
 - предприниматель
 - домохозяйка
 - пенсионер

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ!

Лист ознакомление
с приказом от 05.04.2018 № 28-од
О подготовке и проведении мониторинга
«Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в
библиотеках города»

№ п/п	Ф.И.О. заведующей библиотеки	Подпись
1	Кузнецова О.Ю	Кузнец
2	Бояринцева Н.С.	Бояр
3	Родькина Т.Н.	Родь
4	Кусцова И.А.	Кус
5	Долгина Н.А.	Долгина
6	Татьянкина Е.А.	Тя
7	Тихова М.Н.	Тих
8		
9		
10		