

**Межпоселенческое муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»
Лукояновского муниципального округа Нижегородской области
(ММБУК ЦБС)**

ПРИКАЗ

20 марта 2024 года

№ 7/а – о/д

Лукоянов

**О проведении опроса потребителей
муниципальных услуг**

На основании муниципального задания № 223D3851-2024 на 2024 год и плановый период 2025 и 2026 годов, утвержденного и. о. начальника отдела культуры администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области, Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, утвержденного приказом Отдела культуры администрации Лукояновского муниципального района № 21 от 27.12.2021 г.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С целью исполнения показателя качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» и установления доли удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги в стационарных условиях утвердить «Порядок проведения опроса потребителей муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в Межпоселенческом муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области (Приложение 1).

2. С целью исполнения показателя качества муниципальной услуги «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» и установления доли получателей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги утвердить «Порядок проведения опроса потребителей муниципальной услуги «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» в межпоселенческом муниципальном бюджетном

учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области» (Приложение 2).

3. Установить сроки проведения опросов и их периодичность: ежеквартально, до 25 числа последнего месяца отчетного квартала.

4. Определить место проведения опросов потребителей муниципальных услуг – библиотеки-филиалы ММБУК ЦБС (в стационарных условиях).

5. Назначить лицом, ответственным за организацию опросов потребителей муниципальных услуг заместителя директора ММБУК ЦБС по основной деятельности Сорокину И. В.

6. Утвердить состав Комиссии по проведению опросов потребителей муниципальных услуг:

- Перевозова М.В., заведующая методико-библиографическим отделом ЦБ;
- Потемкина А. М., заведующая отделом комплектования ЦБ;
- Починышева Е. Б., заведующая отделом обслуживания ЦБ.

7. Утвердить формы опросных листов (Приложения 3,4).

8. Библиотекарям библиотек-филиалов ежеквартально, в срок до 25 числа последнего месяца отчетного квартала, предоставлять опросные листы потребителей муниципальных услуг заместителю директора ММБУК ЦБС по основной деятельности Сорокиной И. В.

9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Врио директора



И. В. Сорокина

**Порядок проведения опроса потребителей муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей
библиотеки» в межпоселенческом муниципальном бюджетном
учреждении культуры «Централизованная библиотечная система»
Лукояновского муниципального округа Нижегородской области**

1. Общие положения

- 1.1. Опрос потребителей муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга) проводится в целях выявления мнения населения и его учета при принятии решений учредителем и должностными лицами межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области (далее – ММБУК ЦБС) по вопросам организации библиотечного обслуживания в библиотеках-филиалах Лукояновского муниципального округа.
- 1.2. Одним из показателей качества результата предоставления муниципальной услуги является доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуги, выявленная в результате проведения опроса потребителей услуги.
- 1.3. Настоящий документ устанавливает порядок проведения опроса потребителей муниципальной услуги.
- 1.4. Какие-либо прямые или косвенные ограничения прав граждан на участие в опросе в зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям запрещаются.
- 1.5. С целью проведения независимого исследования запрещается участие в опросе граждан, являющихся родственниками сотрудников библиотеки, а также самих сотрудников библиотеки.
- 1.6. Участие в опросе граждан является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.
- 1.7. Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются на основе принципов законности, открытости и гласности.

2. Вопросы, предлагаемые при проведении опроса потребителей услуги

- 2.1. Опрос потребителей услуги может проводиться по любому вопросу (вопросам), отнесенным к сфере организации библиотечного обслуживания в Лукояновском муниципальном округе.
- 2.2. Вопрос, по которому выясняется мнение граждан, не должен противоречить действующему законодательству, ограничивать, отменять или умалять общепризнанные права и свободы человека и гражданина.
- 2.3. Вопрос, выносимый на опрос граждан, должен быть сформулирован таким образом, чтобы исключить его множественное толкование.
- 2.4. Опрос должен проводиться ежеквартально в библиотеках-филиалах ММБУК ЦБС.

3. Порядок подготовки, проведение опроса

- 3.1. Опрос проводится в библиотеках-филиалах ММБУК ЦБС в течение квартала до 25 числа последнего месяца отчетного квартала.

- 3.2. Ответственными за проведение опроса являются сотрудники библиотек-филиалов ММБУК ЦБС.
- 3.3. Администрация ММБУК ЦБС ежеквартально направляет в библиотеки-филиалы экземпляры опросных листов (анкет) в количестве не менее 3 (трех) шт. на библиотеку. В опросном листе (анкете) указываются цель опроса и предлагаемая формулировка вопроса (вопросов).
- 3.4. Отказ сотрудников библиотек-филиалов ММБУК ЦБС в проведении опроса не допускается.
- 3.5. Опросные листы размещаются сотрудниками библиотек-филиалов в доступных для читателей местах (на кафедре библиотекаря, информационном стенде и т.д.).
- 3.6. Опрос проводится по месту обслуживания участников опроса (в библиотеке).
- 3.7. Опрос проводится в течение рабочего времени библиотеки и библиотекаря.
- 3.8. В опросном листе содержится точно воспроизведенный текст предлагаемого вопроса (вопросов) и могут указываться варианты ответов. Опросный лист должен содержать разъяснение о порядке его заполнения.
- 3.9. Заполненные потребителями муниципальной услуги опросные листы (а также испорченные опросные листы) сдаются сотрудниками библиотек-филиалов лицу, ответственному за организацию опроса потребителей и обработку полученных данных, назначенному приказом директора учреждения в срок не позднее 25 числа последнего месяца отчетного квартала.

4. Установление результатов опроса

- 4.1. После окончания опроса и получения из библиотек-филиалов заполненных и испорченных опросных листов Комиссия по проведению опросов потребителей муниципальных услуг, ответственная за обработку полученных данных, назначенная приказом директора учреждения, подсчитывает результаты опроса путем обработки полученных данных, содержащихся в опросных листах. На основании полученных результатов составляется протокол. Протокол утверждается директором учреждения. В протоколе указываются:
- 4.1.1. Номер протокола.
 - 4.1.2. Дата составления протокола.
 - 4.1.3. Сроки проведения опроса.
 - 4.1.4. Число потребителей услуг, принимавших участие в опросе.
 - 4.1.5. Количество представленных опросных листов, в том числе испорченных, недействительных.
 - 4.1.6. Число потребителей, удовлетворенных качеством услуги.
 - 4.1.7. Число потребителей, не удовлетворенных качеством услуги.
 - 4.1.8. Замечания получателей услуги.
 - 4.1.7. Результаты опроса.
 - 4.1.8 Ф.И.О. и подписи членов Комиссии по проведению опросов потребителей муниципальных услуг.
- 4.2. Недействительными признаются записи в опросном листе, по которым невозможно установить мнение участников опроса.
- 4.3. Минимальное число потребителей, принимающих участие в опросе, не должно составлять менее трех человек в каждой библиотеке-филиале.
- 4.4. Не позднее второго числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Комиссия по проведению опросов потребителей муниципальных услуг направляет протокол на утверждение директору учреждения.
- 4.5. Директор учреждения принимает решение о публикации протокола на сайте учреждения, доведении протокола до сведения учредителя. На основании представленного протокола директор учреждения принимает необходимые

управленческие решения, направленные на устранение недостатков и повышение качества оказываемых услуг.

4.6. Экземпляр протокола, а также опросные листы, хранятся у должностного лица, ответственного за организацию опроса потребителей и обработку полученных данных. Срок хранения опросных листов – 5 (пять) лет.

4.7. Результаты опроса носят рекомендательный характер.

4.8. Результаты опроса позволяют сформировать представление о качестве и доступности предоставления муниципальной услуги.

5. Заключительные положения

5.1. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением опроса, осуществляется за счет средств бюджета учреждения.

**Порядок проведения опроса потребителей муниципальной услуги
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения
и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»
в межпоселенческом муниципальном бюджетном учреждении культуры
«Централизованная библиотечная система»
Лукояновского муниципального округа Нижегородской области**

1. Общие положения

- 1.1. Опрос потребителей муниципальной услуги «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (далее – муниципальная услуга) проводится в целях выявления мнения населения и его учета при принятии решений учредителем и должностными лицами межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области (далее – ММБУК ЦБС) по вопросам формирования и обеспечения физического сохранения фондов библиотек-филиалов Лукояновского муниципального округа.
- 1.2. Одним из показателей качества результата предоставления муниципальной услуги является доля получателей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, выявленная в результате проведения опроса потребителей услуги.
- 1.3. Настоящий документ устанавливает порядок проведения опроса получателей муниципальной услуги.
- 1.4. Какие-либо прямые или косвенные ограничения прав получателей данной услуги на участие в опросе в зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям запрещаются.
- 1.5. С целью проведения независимого исследования запрещается участие в опросе граждан, являющихся родственниками сотрудников библиотеки, а также самих сотрудников библиотеки.
- 1.6. Участие в опросе граждан является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.
- 1.7. Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются на основе принципов законности, открытости и гласности.

2. Вопросы, предлагаемые при проведении опроса получателей услуги

- 2.1. Опрос потребителей услуги может проводиться по любому вопросу (вопросам), отнесенным к сфере формирования и обеспечения физического сохранения фондов библиотек-филиалов Лукояновского муниципального округа.
- 2.2. Вопрос, по которому выясняется мнение граждан, не должен противоречить действующему законодательству, ограничивать, отменять или умалять общепризнанные права и свободы человека и гражданина.
- 2.3. Вопрос, выносимый на опрос граждан, должен быть сформулирован таким образом, чтобы исключить его множественное толкование.
- 2.4. Опрос должен проводиться ежеквартально в библиотеках-филиалах ММБУК ЦБС.

3. Порядок подготовки, проведение опроса

- 3.1. Опрос проводится в библиотеках-филиалах ММБУК ЦБС в течение квартала до 25 числа последнего месяца отчетного квартала.
- 3.2. Ответственными за проведение опроса являются сотрудники библиотек-филиалов ММБУК ЦБС.
- 3.3. Администрация ММБУК ЦБС ежеквартально направляет в библиотеки-филиалы экземпляры опросных листов (анкет) в количестве не менее 3 (трех) шт. на библиотеку. В опросном листе (анкете) указываются цель опроса и предлагаемая формулировка вопроса (вопросов).
- 3.4. Отказ сотрудников библиотек-филиалов ММБУК ЦБС в проведении опроса не допускается.
- 3.5. Опросные листы размещаются сотрудниками библиотек-филиалов в доступных для читателей местах (на кафедре библиотекаря, информационном стенде и т.д.).
- 3.6. Опрос проводится по месту обслуживания участников опроса (в библиотеке).
- 3.7. Опрос проводится в течение рабочего времени библиотеки и библиотекаря.
- 3.8. В опросном листе содержится точно воспроизведенный текст предлагаемого вопроса (вопросов) и могут указываться варианты ответов. Опросный лист должен содержать разъяснение о порядке его заполнения.
- 3.9. Заполненные потребителями муниципальной услуги опросные листы (а также испорченные опросные листы) сдаются сотрудниками библиотек-филиалов лицу, ответственному за организацию опроса потребителей и обработку полученных данных, назначенному приказом директора учреждения в срок не позднее 25 числа последнего месяца отчетного квартала.

4. Установление результатов опроса

- 4.1. После окончания опроса и получения из библиотек-филиалов заполненных и испорченных опросных листов Комиссия по проведению опросов потребителей муниципальных услуг, ответственная за обработку полученных данных, назначенная приказом директора учреждения, подсчитывает результаты опроса путем обработки полученных данных, содержащихся в опросных листах. На основании полученных результатов составляется протокол. Протокол утверждается директором учреждения. В протоколе указываются:
 - 4.1.1. Номер протокола.
 - 4.1.2. Дата составления протокола.
 - 4.1.3. Сроки проведения опроса.
 - 4.1.4. Число потребителей услуг, принимавших участие в опросе.
 - 4.1.5. Количество представленных опросных листов, в том числе испорченных, недействительных.
 - 4.1.6. Число потребителей, удовлетворенных качеством услуги.
 - 4.1.7. Число потребителей, не удовлетворенных качеством услуги.
 - 4.1.8. Замечания получателей услуги.
 - 4.1.7. Результаты опроса.
- 4.1.8 Ф.И.О. и подписи членов Комиссии по проведению опросов потребителей муниципальных услуг.
- 4.2. Недействительными признаются записи в опросном листе, по которым невозможно установить мнение участников опроса.
- 4.3. Минимальное число потребителей, принимающих участие в опросе, не должно составлять менее трех человек в каждой библиотеке-филиале.
- 4.4. Не позднее второго числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Комиссия по проведению опросов потребителей муниципальных услуг направляет протокол на утверждение директору учреждения.
- 4.5. Директор учреждения принимает решение о публикации протокола на сайте учреждения, доведении протокола до сведения учредителя. На основании

представленного протокола директор учреждения принимает необходимые управленческие решения, направленные на устранение недостатков и повышение качества оказываемых услуг.

4.6. Экземпляр протокола, а также опросные листы, хранятся у должностного лица, ответственного за организацию опроса потребителей и обработку полученных данных. Срок хранения опросных листов – 5 (пять) лет.

4.7. Результаты опроса носят рекомендательный характер.

4.8. Результаты опроса позволят сформировать представление о качестве и доступности предоставления муниципальной услуги.

5. Заключительные положения

5.1. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением опроса, осуществляется за счет средств бюджета учреждения.

**Межпоселенческое муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»
Лукояновского муниципального округа Нижегородской области
_____ библиотека-филиал № _____**

**Опросный лист потребителя муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

Уважаемый читатель! С целью повышения качества и доступности муниципальной услуги просим заполнить опросный лист, отметив галочкой варианты ответов, соответствующие Вашему мнению. Фамилию указывать необязательно.

1. Сведения о вас:

- пол _____
- возраст _____
- образование _____

2. Местоположение библиотеки в пространстве города, района, села:

- удобное
- неудобное
- затрудняюсь ответить

3. Планировка и площадь помещения для читателей:

- удобная
- неудобная
- затрудняюсь ответить

4. Персонал библиотеки оказывает услуги быстро и качественно:

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

5. Устраивает ли Вас открытый доступ к фондам:

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

6. Как Вы оцениваете удобство графика работы библиотеки:

- да
- нет
- свои предложения _____

7. Посещаете ли Вы массовые мероприятия библиотеки (часы информации, литературные вечера, премьеры книг и журналов, заседания клубов по интересам):

- да, часто
- иногда

- никогда

8. Цель использования информации:

- учебный процесс
- самостоятельная работа
- собственное чтение
- организация своего досуга
- другое _____

9. Уровень удовлетворенности
услугой, вашей библиотеки:

качеством, предоставляемой муниципальной

- удовлетворен
- частично удовлетворен
- не удовлетворен

**Межпоселенческое муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система»
Лукояновского муниципального округа Нижегородской области
_____ библиотека-филиал № _____**

**Опросный лист потребителя муниципальной услуги
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения
и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку»**

Уважаемый читатель! С целью повышения качества и доступности муниципальной услуги просим заполнить опросный лист, отметив галочкой варианты ответов, соответствующие Вашему мнению. Фамилию указывать необязательно.

1. Сведения о вас:

- пол _____
- возраст _____
- образование _____

2. Ваши читательские предпочтения (что бы Вы хотели видеть в фонде):

- детективы
- исторические романы
- фантастику
- справочники, энциклопедии
- «любовные романы»
- поэзию
- другое
- Ваши предложения по комплектованию фондов библиотеки _____

3. Читаете ли Вы периодические издания:

- да, регулярно
- иногда
- нет, не читаю

4. Умеете ли Вы пользоваться электронными ресурсами библиотеки (ПК, Интернет-ресурсы, АПИ «Консультант +», ЭК и др.):

- да
- нет
- с помощью библиотекаря

5. Как часто посещаете свою библиотеку:

- 1 раз в неделю
- 1 раз в месяц
- реже 1 раза в месяц

6. Устраивает ли Вас расположение книжного фонда:

- да
- нет
- частично
- затрудняюсь ответить

7. Цель использования информации:

- учебный процесс
- самостоятельная работа
- собственное чтение
- организация своего досуга
- другое_____

8. Уровень удовлетворенности качеством, предоставляемой муниципальной услугой, вашей библиотеки:

- удовлетворен
- частично удовлетворен
- не удовлетворен