

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУРОМСКОГО РАЙОНА  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
МБУК «Централизованная библиотечная система»  
Муромского района**

**П Р И К А З**

29.11.2017.

№ 40-2

*«Об утверждении комиссии и  
анкетирования по независимой оценке  
качества оказания услуг в МБУК «ЦБС»»*

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, от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», постановлением администрации Муромского района от 13.03.2013 № 355 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения, направленные на повышение эффективности сферы культуры»

п р и к а з ы в а ю:

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

председатель комиссии: заведующая библиографическим отделом – Филюшкина Н.В.

члены комиссии:

- заведующая отделом комплектования и обработки литературы Зайцева Л.В.;
- заведующая методическим отделом Вилкова Е.В.

2. Утвердить формы отчетной документации МБУК «ЦБС» Муромского района, согласно приложению.

3. Главным библиотекарям сельских филиалов и отделов в срок до 5 числа, следующего за отчетным периодом, предоставлять комиссии необходимую информацию, согласно приложению.

4. Председателю комиссии ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, предоставлять отчетную документацию о результатах оценки качества работы МБУК «ЦБС» Муромского района согласно критериям, и формам отчетной документации.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУК «ЦБС»

Е.В. Королева

**Анкета оценки качества библиотечных услуг  
МБУК «ЦБС» Муромского района**

1. Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не удовлетворяет
2. Комфортность условий пребывания в библиотеке	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не удовлетворяет
3. Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не удовлетворяет
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 удовлетворяет
5. Удобство графика работы библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не удовлетворяет
6. Доступность для инвалидов	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не удовлетворяет
7. Соблюдение режима работы библиотекой	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно не удовлетворяет

8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно неудовлетворяет
9. Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно неудовлетворяет
10. Компетентность персонала библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно неудовлетворяет
11. Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки в целом	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно неудовлетворяет
12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно неудовлетворяет
13. Удовлетворенность качеством и 13 полной информацией о деятельности библиотеки в сети «Интернет»	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно неудовлетворяет
14. Удовлетворенность качеством и 14 содержанием полиграфических материалов библиотеки	Отлично, все устраивает В целом хорошо Удовлетворительно, незначительные недостатки Плохо, много недостатков Неудовлетворительно, совершенно неудовлетворяет