Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волховский городской культурно-информационный центр имени А.С.Пушкина»
(МБУК «КИЦ им. А.С. Пушкина»)

ПРИКАЗ

19 апреля 2021 года **№20-У**

Об утверждении Положения о проведении мониторинга и оценки уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг МБУК «КИЦ им.А.С.Пушкина»

Во исполнение Указа Президента РФ от 07.05.2018г. N 204 "О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года", Указа Президента РФ от 21.07.2020 N 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года", Федерального закона от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле", Приказа комитета по молодежной политике Ленинградской области от 23.07.2019 N О-4/2019, "Об утверждении Стандарта деятельности молодежных коворкинг-центров на территории муниципальных образований Ленинградской области", в целях оценки уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о проведении мониторинга и оценки уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Волховский городской культурно-информационный центр имени А.С. Пушкина» (далее – Положение) (Приложение 1).
2. Установить периодичность проведения мониторинга – не реже 1 (одного) раза в квартал.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Ю.Л. Бойцова

Утверждено
Приказом № 20-У
от 19 апреля 2021 года
(Приложение 1)

Положение
о проведении мониторинга и оценки уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг МБУК «КИЦ им.А.С.Пушкина»

1.Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет действия работников муниципального бюджетного учреждения культуры «Волховский городской культурно-информационный центр имени А.С.Пушкина» (далее - Учреждение) при проведении мониторинга и оценки уровня удовлетворенности пользователей качеством услуг, работ.

1.2. Положение разработано с целью совершенствования деятельности Учреждения по предоставлению следующих муниципальных услуг, работ:

- библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;
-организация и проведение мероприятий;
-организация мероприятий в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создания условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального подростков и молодежи.

Непосредственным результатом действий должностных лиц, ответственных за организацию и осуществление указанной деятельности, являются:

- справка о проведении мероприятий по мониторингу уровня удовлетворенности пользователей Учреждения качеством предоставляемых услуг, работ (приложение 1 к настоящему Положению).

1.3. Показатели, характеризующие объем услуг и работ, порядок оказания услуг и работ, а также единицы измерения и показатели, характеризующие качество услуг и работ, устанавливаются Учреждению ежегодно муниципальным заданием и иными нормативно-правовыми актами.

2. Организация деятельности Учреждения по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг, работ

2.1. Ответственными лицами за организацию деятельности Учреждения по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг и работ являются: директор Учреждения, заведующий библиотекой, заведующие отделами, главные библиотекари.

2.2. Директор Учреждения утверждает план работы Учреждения по реализации муниципального задания.

2.3. Заведующие отделами включают в план работы мероприятия, направленные на изучение мнения пользователей о качестве оказываемых услуг и работ.

2.4. Заведующий библиотекой, заведующие отделами, главные библиотекари составляют соответствующие справки, вносят необходимые коррективы в план работы. В отчёте о работе за год представляют обобщённую информацию о проделанной работе.

Заведующие отделами, главные библиотекари ежеквартально представляют справку о проведённых мероприятиях по изучению мнения пользователей о качестве оказания услуг и работ.

Справка представляется на бумажном и (или) электронном носителе заведующему библиотекой в течение трёх дней месяца, следующего за отчётным периодом.

В справку включается информация:

- информация о решении вопросов качества предоставлемых услуг и работ по результатам мониторинга предыдущего квартала;
- анализ данных опросов, анкетирования пользователей;
- жалобы, предложения пользователей, результаты их рассмотрения;
- ФИО работника структурного подразделения, во время работы которого произошел конфликт;
- темы проведённых бесед, мероприятий с работниками структурного подразделения по улучшению качества предоставляемых услуг и работ;
- мотивированные предложения для улучшения качества предоставляемых услуг и работ и изучения мнения пользователей о качестве оказания услуг и работ в библиотеке.

2.5. Сбор показателей критериев оценки пользователей о качестве предоставляемых услуг и работ может осуществляться:

- через сайт Учреждения путем размещения программной версии анкеты;
- по результатам социологических исследований;
- анкетирования пользователей, получателей услуг, работ (приложения 2,3,4);
- опрос фокус-групп;
- анализ статистических данных;
- анализ публикаций и выступлений в СМИ;
- анализ отзывов и предложений, оставленных посетителями в книге отзывов;
- анализ поступивших обращений.

2.6. С использованием сведений проведённого анкетирования составляется общий отчёт об уровне удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг и работ в Учреждении.

2.7. Формула расчета процента удовлетворенности услугой и работой:

$$П = \frac{A \times 100}{B},$$

где *П – процент удовлетворённости;*
А – количество удовлетворенных услугой;
В – общее количество опрошенных.

3. Использование результатов мониторинга и оценки уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг и работ

3.1. По результатам мониторинга и оценки уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг и работ, Учреждением составляется план мероприятий по улучшению качества работы Учреждения на следующий год.

3.2. В план мероприятий включаются следующие основные разделы:

- обеспечение доступности для всех категорий пользователей;
- наличие и сопровождение сайта Учреждения;
- досуговые мероприятия для населения;
- мероприятия в сфере молодежной политики, направленных на формирование системы развития талантливой и инициативной молодежи, создания условий для самореализации подростков и молодежи, развитие творческого, профессионального, интеллектуального подростков и молодежи.
- отчеты Учреждения о деятельности;
- наличие необходимой информации на сайте http://киц-волхов.рф/
- обучение персонала Учреждения, соблюдение профессиональной этики;
- обновляемость фондов, в том числе периодическими изданиями.

3.3. На основании предоставленных отчётов, результатов анкетирования, справок о выполнении плана мероприятий заведующим библиотекой подготавливается отчёт один раз в полугодие.

4.Порядок и формы контроля качества предоставления услуг

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений работниками осуществляется директором Учреждения.

Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками условий настоящего Положения, регламентов предоставления услуг.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в квартал в соответствии с утвержденным планом.

4.2. Контроль за полнотой и качеством оказания услуг включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуг определяется законодательством Российской Федерации и иными нормативно – правовыми актами.

5.Заключительные положения

5.1. Документация по мониторингу и оценке уровня удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых услуг хранится в отделах три года.

5.2. Информация, полученная в результате проведения мероприятий мониторинга и оценки уровня удовлетворенности, включается в общий отчёт Учреждения за год.

5.3. Изменения и дополнения в настоящее положение вносятся на основании приказа директора Учреждения.

5.4. Не урегулированные настоящим Положением отношения регулируются законодательством Российской Федерации.

(Приложение 1)

Справка
о проведённых мероприятиях по изучению мнения пользователей
о качестве оказания услуг и работ
от «____»_____20_____г.

1. Информация о решении вопросов качества обслуживания по результатам мониторинга предыдущего квартала:

_____
_____
_____

2. Анализ данных опросов, анкетирования пользователей:

_____
_____
_____

3. Жалобы, предложения пользователей, результаты их рассмотрения:

_____
_____
_____

4. ФИО, должность работника структурного подразделения, во время работы которого произошел конфликт:

_____
_____

5. Темы проведённых бесед, мероприятий с работниками структурного подразделения по улучшению качества обслуживания:

_____
_____

6. Мотивированные предложения для улучшения качества обслуживания и изучения мнения пользователей о качестве оказания услуг в библиотеке:

_____
_____

Должность, ФИО, подпись

(Приложение 2)

Анкета для посетителей библиотеки

1. Ваш читательский стаж в библиотеке_____

- от 1 года до 3-х лет
- от 3-х до 5-ти лет
- от 5-ти до 10-ти лет
- свыше 10 лет
- как – то иначе
- менее года

2. Если Вы посещаете другие библиотеки, то назовите их, пожалуйста_____

3. Как часто Вы посещаете нашу библиотеку (отметьте только один вариант)

- практически каждый день
- несколько раз в неделю
- как правило, один раз в неделю
- несколько раз в месяц
- несколько раз в год
- как – то иначе (если в последнее время режим посещения изменился, обязательно укажите)

_____

4. Когда Вы обычно посещаете залы нашей библиотеки?

- в первой половине дня
- во второй половине дня
- в вечернее время
- по – разному, когда есть время
- как–то иначе_____

5. Чаще всего это происходит

- в рабочее время
- в выходные дни
- по – разному, когда есть время
- как – то иначе_____

6. Посещаете ли Вы нашу библиотеку регулярно в течение года?

- да
- нет

7. Если «нет», то почему_____

8. Сегодня в библиотеке Вам чаще всего нужно:

- найти конкретный документ (книгу, статью и т. п.);
- выявить всю литературу по узкой теме;
- ознакомиться с основной литературой по теме;
- найти фактографическую информацию;
- ознакомиться с новой литературой;
- воспользоваться Интернетом;
- другое_____

_____

9. Отдаёте ли Вы предпочтение нашей библиотеке перед другими библиотеками и если «Да», то почему?_____

_____

10. Есть ли у Вас есть домашняя библиотека, то расскажите немного о ней (сколько примерно в ней книг, давно ли она существует, пополняется ли она в настоящее время и какими книгами – научными, техническими, художественной литературой (свой вариант ответа) и т. п.; есть ли в ней литература по Вашей профессии; удаётся ли Вам в настоящее время приобретать необходимую литературу)

_____

_____

_____

11. С какой областью знания, в основном, связаны Ваши читательские интересы

- естественных наук
- техники
- медицины
- социальных и экономических наук
- литературы и искусства
- другое_____

_____

12. В нашей библиотеке Вас привлекает (можно отметить несколько вариантов)

- универсальность фондов;
- полнота собрания отечественной печатной продукции;
- наличие значительного фонда зарубежных изданий;
- наличие редких книг;
- наличие специальных фондов (изобразительной продукции, нот, карт, патентов и др.);
- хороший справочный аппарат;
- наличие электронного каталога;
- наличие компьютерных баз данных;
- удобство расположения;
- приятная атмосфера в библиотеке;
- возможность общения с коллегами;
- другое_____

_____

13. В работе нашей библиотеки Вас не устраивает (можно отметить несколько вариантов)

- неудобные часы работы;
- бедность фондов;
- ограниченность периодических изданий;
- низкая квалификация сотрудников;
- плохие условия для работы (освещение, температура, шум);
- плохая организация мероприятий;
- отдаленное месторасположение;
- другое_____

14. В нашей библиотеке Вам мешает (можно отметить несколько вариантов)

- недостаток свободных мест в читальном зале;
- недостаток помощи со стороны сотрудников;
- плохое отражение фонда в каталогах;
- нет нужных книг в подсобных фондах;
- заказы выполняются слишком долго;
- необходимые Вам издания часто находятся в чтении;
- очереди у пункта выдачи;
- отсутствие в библиотеке необходимых Вам изданий (указать каких);
- другое_____

15. Назовите, пожалуйста, какую – либо ОДНУ характеристику услуг или условий работы в нашей библиотеке, которая Вам больше всего нравится_____

_____

16. Назовите, пожалуйста, какую – либо ОДНУ характеристику услуг или условий работы в нашей библиотеке, которая Вам больше всего не нравится_____

_____

17. Какое ОДНО положительное изменение в работе нашей библиотеки Вы хотели бы видеть?

_____

_____

18. Какие источники информации в нашей библиотеке для Вас особенно важны

- алфавитный каталог;
- систематический каталог;
- электронный каталог;
- выставки новых поступлений;
- тематические выставки;
- справочники и энциклопедии;
- Интернет;
- Зал правовой информации;
- другое

19. Удается ли Вам найти нужную информацию?

- практически всегда удается;
- чаще всего удается;
- обычно удается;
- иногда удается;
- затрудняюсь ответить

20. Не могли бы Вы назвать главную, на Ваш взгляд, причину, мешающую найти нужную информацию?_____
_____

21. Какими из электронных форм получения информации в нашей библиотеке Вы пользуетесь и как часто?

- Интернет;
- электронный каталог;

22. Если Вы ими не пользуетесь, то, что Вам мешает?

- нет необходимости;
- привычка работать с традиционными носителями информации;
- отсутствие навыков работы в информационных сетях и с базами данных;
- отсутствие свободного доступа к компьютеру;
- другое

23. К какой категории читателей Вы могли бы себя отнести? (отметьте все позиции, которые соответствуют Вашему положению)

- студент;
- практик, нуждающийся в информации для своей практической деятельности (инженер, юрист, врач, бизнесмен и т. д.);
- практик (информационный работник, референт и т. д.), предоставляющий информацию заказчику (руководителю, покупателю и т. п.);
- аспирант;
- преподаватель среднего учебного заведения;
- преподаватель высшего учебного заведения;
- научный работник;
- журналист, литератор;
- коллекционер, участник исторического клуба;
- родитель учащегося;
- читаю для самообразования;
- читаю для развлечения;
- другая категория (какая)_____

24. В какой сфере занятости Вы используете информацию, за которой обращаетесь в библиотеку?

- промышленность;
- строительство;
- транспорт;
- связь;

- торговля и общественное питание;
- жилищное и коммунальное хозяйство;
- здравоохранение;
- образование;
- культура и искусство;
- наука;
- финансы, кредит, страхование;
- деятельность в СМИ;
- в другой сфере деятельности (какой) _____

_____

25. Как Вы оцениваете свое положение в обществе?
- мое положение меня не устраивает, но у меня нет ни возможностей, ни желания что – либо изменить;
- мое положение меня не устраивает, но я не знаю, что можно сделать для его улучшения;
- мое положение меня не устраивает, но я постараюсь сделать все, чтобы его улучшить;
- мое положение меня не устраивает, и я уже предпринял шаги для его улучшения;
- не думал об этом, ничего определенного сказать не могу;
- меня все устраивает, и я не намерен ничего менять;
- другое (что именно?)

26. К какой группе по уровню жизни Вы принадлежите?
- я едва свожу концы с концами, заработанных денег мне с трудом хватает на питание;
- мне хватает денег только на питание и недорогую одежду. Покупки всех остальных вещей за пределами моих возможностей;
- моих доходов хватает только на то, чтобы прилично питаться и одеваться;
- мне хватает денег и на хорошую одежду, и на некоторые вещи длительного пользования. Однако очень дорогие вещи, такие как импортная видео- и аудиотехника мне не по карману;
- я могу позволить себе некоторые достаточно дорогие вещи – стереоаппаратуру, айфон, планшет и т. д. Однако покупку автомашины или отдых за границей мне не осилить;
- я могу позволить себе аппаратуру и автомашину, но покупка собственной квартиры или коттеджа для меня проблема;
- у меня нет никаких материальных проблем. Я могу позволить себе все.

27. Что для Вас сегодня самое главное в Вашей работе? (напишите)_____

_____

28. Собираетесь ли Вы в ближайшее время (1-2 года)
- получить дополнительное образование;
- изменить сферу занятости;
- сменить организацию, учреждение;
- сменить профессию;

- повысить квалификацию;
- изменить должность;
- защитить диссертацию;
- закончить вуз;
- уехать на работу (учебу) в другую страну;
- другие изменения (какие именно)_____

_____

29. Если Вы пытаетесь что – то изменить в своей карьере, какие барьеры, по Вашему мнению, этому препятствуют

- отсутствие спроса по профилю моей специальности;
- отсутствие доступа к источникам информации;
- отсутствие нужных связей и знакомств;
- недостаток профессионального опыта и практических навыков работы;
- необходимость переквалификации;
- отсутствие дипломов и других документов об образовании и специальной подготовке;
- другое (что именно)_____

_____

30. Из перечисленных ниже источников информации, какие наиболее важны для Вас? (проранжируйте 3-5 наиболее важных для Вас)

- СМИ;
- образовательные учреждения;
- общение с друзьями, знакомыми;
- Интернет;
- книги, журналы;
- библиотеки;
- архивы;
- общественные организации;
- выставки, музеи;
- ярмарки вакансий;
- буклеты и листовки;
- другое (что именно)_____

31. Согласны ли Вы с утверждением, что свободный доступ в Интернет сделает ненужными библиотеки и в том числе нашу?

- полностью согласен;
- пожалуй, согласен;
- скорее не согласен;
- совершенно не согласен;
- трудно сказать

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

_____

_____

32. Пол
- женский;
- мужской

33. Возраст (полных лет) _____

34. Образование
- среднее;
- незаконченное высшее;
- высшее

35. Какое высшее заведение Вы закончили _____

_____

36. В каком году _____

37. Специальность по образованию _____

38. А теперь напишите, пожалуйста, в свободной форме Ваши предложения по совершенствованию работы нашей библиотеки _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

39. Дата заполнения анкеты _____

Благодарим Вас за участие!

(Приложение 3)

Анкета для посетителей молодежного коворкинг-центра

1. Укажите свой возраст_____

2. Пол
- женский;
- мужской

3. Род деятельности_____

4. Образование
- среднее;
- незаконченное высшее;
- высшее

5. Как часто Вы посещаете наш коворкинг-центр (отметьте только один вариант)
- практически каждый день
- несколько раз в неделю
- как правило, один раз в неделю
- несколько раз в месяц
- несколько раз в год
- как – то иначе (если в последнее время режим посещения изменился, обязательно укажите)

_____

6. Если Вы посещаете другие коворкинги, то назовите их, пожалуйста_____

7. Когда Вы обычно посещаете наш молодежный коворкинг-центр?
- в первой половине дня
- во второй половине дня
- в вечернее время
- по – разному, когда есть время
- как–то иначе_____

8. Чаще всего это происходит
- в рабочее время
- в выходные дни
- по – разному, когда есть время
- как – то иначе_____

9. Посещаете ли Вы наш молодежный коворкинг-центр регулярно в течение года?
- да
- нет

10. Если «нет», то почему_____

11. Воспользоваться услугами нашего молодежного коворкинг-центра Вы решили основываясь на:

- рекомендации знакомого Вам человека
- собственном опыте
- цены на услуги молодежного коворкинг-центра
- рекламе
- информации в соцсетях
- иное (укажите)_____

12. Отдаёте ли Вы предпочтение нашему молодежному коворкинг-центру перед другими молодежными коворкинг-центрами?

- Да (укажите по какой причине) _____
- Нет (укажите по какой причине) _____

13. Вы бы рекомендовали наш молодежный коворкинг-центр своим знакомым?

- Да
- Нет (укажите по какой причине)

_____

14. Довольны ли Вы качеством и доступностью услуг нашего молодежного коворкинг-центра?

- Да
- Нет (укажите по какой причине)

_____

15. В работе нашего молодежного коворкинг-центра Вас не устраивает (можно отметить несколько вариантов)

- неудобные часы работы;
- низкая квалификация сотрудников;
- плохие условия для работы (освещение, температура, шум, скорость интернета);
- плохая организация мероприятий;
- отдаленное месторасположение;
- другое_____

16. Посещали ли Вы наши мероприятия?

- Да
- Нет (укажите по какой причине)

_____

17. Какое, из посещенных Вами мероприятий, понравилось больше всего?

_____

18. Что бы Вы рекомендовали нам изменить или добавить_____

_____

19. Дата заполнения анкеты_____

Благодарим Вас за участие!

(Приложение 4)

Анкета для посетителей историко-краеведческого отдела

1. Укажите свой возраст_____

2. Пол
- женский;
- мужской

3. Род деятельности_____

4. Образование
- среднее;
- незаконченное высшее;
- высшее

5. Как часто Вы посещаете наши выставочные залы (отметьте только один вариант)
- практически каждый день
- несколько раз в неделю
- как правило, один раз в неделю
- несколько раз в месяц
- несколько раз в год
- как – то иначе (если в последнее время режим посещения изменился, обязательно укажите)

_____

6. Если Вы посещаете другие выставочные пространства, то назовите их, пожалуйста_____

7. Когда Вы обычно посещаете наши выставочные залы?
- в первой половине дня
- во второй половине дня
- в вечернее время
- по – разному, когда есть время
- как–то иначе_____

8. Чаще всего это происходит
- в рабочее время
- в выходные дни
- по – разному, когда есть время
- как – то иначе_____

9. Посещаете ли Вы наши выставочные залы и мероприятия, проводимые историко-краеведческим отделом регулярно в течение года?
- да
- нет

10. Если «нет», то почему_____

11. Какое, из посещенных Вами мероприятий, понравилось больше всего? _____

12. Посетить наши выставочные залы и мероприятия, проводимые историко-краеведческим отделом Вы решили основываясь на:

- рекомендации знакомого Вам человека
- собственном опыте
- цены на услуги молодежного коворкинг-центра
- рекламе
- информации в соцсетях
- иное (укажите)_____

13. Вы бы рекомендовали посетить наши выставочные залы и мероприятия, проводимые историко-краеведческим отделом, своим знакомым?

- Да
- Нет (укажите по какой причине)

_____

14. В работе нашего историко-краеведческого отдела Вас не устраивает (можно отметить несколько вариантов)

- неудобные часы работы;
- низкая квалификация сотрудников;
- плохие условия для работы (освещение, температура, шум);
- плохая организация мероприятий;
- другое_____

15. Что бы Вы рекомендовали нам изменить или добавить_____

_____

16. Дата заполнения анкеты_____

Благодарим Вас за участие!