

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Общественного совета
при управлении культуры
администрации муниципального
образования Ейский район

Кривокасаев Е.В.Кривоконенко
«19» апреля 2017 год

АНКЕТА

Уважаемый посетитель библиотеки, просим Вас уделить несколько минут для ответа на вопросы анкеты. Это поможет сделать независимым выводом о качестве работы организации культурно - досугового обслуживания, которое вы посещаете. По итогам анализа мнений граждан будут подготовлены рекомендации по улучшению работы библиотеки.

Наименование филиала библиотеки _____

1. Ваш пол:

Муж _____

Жен _____

2. Социальный статус:

- учащийся _____

- студент _____

- пенсионер _____

- инвалид _____

- иной статус (_____)

3. Как часто Вы обратились в библиотеку:

- впервые _____

- повторно _____

- неоднократно _____

4. Как вы оцениваете свою информированность о работе библиотеке в порядке предоставления услуг:

- хорошо информирован (-а) _____

- слабо информирован (-а) _____

- не информирован (-а) _____

5. О порядке предоставления услуг в библиотеке, я узнал:

- по телефону _____

- на официальном сайте в сети «Интернет» _____
- при личном общении _____

Оцените качество оказания услуг библиотеке.

| № п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Источник информации | Личное мнение (количество баллов) |
|-------|---|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 20 баллов) | | | |
| 1.1 | Информирование о выставках и мероприятиях | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |
| 1.2 | Информированы ли вы качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.). | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 50 баллов) | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в библиотеке | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |
| 2.2 | Уровень благоустройства и содержание помещения, его санитарное состояние и прилегающей территории организации, на которой она расположена | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |
| 2.3 | Уровень доступности оказания услуг людям с ограниченными возможностями. | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |
| 2.4 | Обеспечение безопасности библиотеки | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |
| 3 | Время ожидания предоставления услуг (от 0 до 30 баллов) | | | |
| 3.1 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |
| 3.2 | Удобство графика работы библиотеки | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений | |

| | | | | |
|-----|--|-------------------|-----------------------------------|--|
| | | | получателей услуг | |
| 3.3 | Удобство процедуры покупки билетов. | От 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |
| 4. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея (от 0 до 20 баллов) | | | |
| 4.1 | Доброжелательность | от 0 до 10 балла | Изучение мнений получателей услуг | |
| 4.2 | Вежливость | от 0 до 10 балла | Изучение мнений получателей услуг | |
| 5 | Удовлетворенность качеством услуг (от 0 до 20 баллов) | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |
| 5.2 | Материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 10 баллов | Изучение мнений получателей услуг | |

6. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную библиотеку.

- да _____

- нет _____

7. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг в библиотеки. _____

Благодарим Вас за участие в нашем опросе!