

## **Анкета для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.**

Уважаемый участник! Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы библиотеки. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе. Убедительно просим Вас ответить на вопросы анкеты, поставив «оценку» учреждения (деятельность учреждения оценивается в баллах, необходимый балл выделите в кружок)

### **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

1. Удовлетворены ли вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте?

да                      скорее да, чем нет                      скорее нет, чем да                      нет

### **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

2. Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.п.):

да                      скорее да, чем нет                      скорее нет, чем да                      нет

### **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

3. Обеспечены ли в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими?

да                      скорее да, чем нет                      скорее нет, чем да                      нет

### **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию:

да                      скорее да, чем нет                      скорее нет, чем да                      нет

5. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию:

да                      скорее да, чем нет                      скорее нет, чем да                      нет

6. Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов:

да                      скорее да, чем нет                      скорее нет, чем да                      нет

**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

7. Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?

да                      скорее да, чем нет                      скорее нет, чем да                      нет

**8. Удовлетворены ли вы графиком работы организации?**

да                      скорее да, чем нет                      скорее нет, чем да                      нет

**9. Удовлетворены ли вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

да                      скорее да, чем нет                      скорее нет, чем да                      нет

10. Если у Вас возникли предложения, пожелания по улучшению качества работы учреждения культуры, пожалуйста, изложите их в свободной форме

---

---

---

---

---

Благодарим за участие!