

## **Анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в сфере культуры**

Уважаемые читатели муниципального бюджетного учреждения культуры «Новокубанская межпоселенческая библиотека» муниципального образования Новокубанский район!

Мы просим Вас оценить качество работы библиотеки, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Выберите один из вариантов ответов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Просим Вас отметить выбранный вариант ответа знаком «V».

### **Пол:**

- женский;
- мужской.

### **Социальный статус:**

- учащийся;
- студент;
- пенсионер;
- инвалид
- иной статус (\_\_\_\_\_)

### **В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг:**

- впервые;
- повторно;
- неоднократно.

### **Как вы оцениваете свою информированность о работе библиотеки и порядке предоставления социальных услуг:**

- хорошо проинформирован(а);
- слабо проинформирован(а);
- не информирован(а).

### **Оцените качество оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Личное мнение (количество баллов)
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
1.1	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки	от 0 до 10 баллов	
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
2.1	Комфортность условий пребывания в библиотеке	от 0 до 10 баллов	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми	от 0 до 10 баллов	

	библиотекой( в том числе с помощью мобильных устройств)		
2.4	Удобство графика работы библиотеки	от 0 до 10 баллов	
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
3.1	Соблюдение режима работы библиотеки	от 0 до 10 баллов	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой	от 0 до 10 баллов	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки	от 0 до 10 баллов	
4.2	Компетентность персонала библиотеки	от 0 до 10 баллов	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки	от 0 до 10 баллов	
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки	от 0 до 10 баллов	

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную библиотеку за получением услуг:**

- да;

- нет.

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_