|  |  |
| --- | --- |
| **Анкета для опроса граждан по вопросу качества оказания услуг** | |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  | | --- | --- | | **1.** | **Ваш возраст?** | |  | до 20 лет | |  | до 30 лет | |  | до 40 лет | |  | до 50 лет | |  | 50 и старше | | | |  |  | | --- | --- | | **2.** | **Ваш пол?** | |  | Мужской | |  | Женский | | | |  |  | | --- | --- | | **3.** | **Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?** | |  | Да, видел | |  | Нет, не видел | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **4.** | **Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?** | |  | Очень хорошо | |  | Хорошо | |  | Плохо | |  | Очень плохо | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **5.** | **Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"?** | |  | Да | |  | Нет | | | |  |  | | --- | --- | | **6.** | **Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на её официальном сайте?** | |  | Удовлетворен | |  | Скорее удовлетворен | |  | Скорее не удовлетворен | |  | Не удовлетворен | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **7.** | **Насколько комфортным для Вас получение услуг в организации?** | |  | Комфортным | |  | Скорее комфортным | |  | Скорее не комфортным | |  | Не комфортным | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **8.** | **Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?** | |  | Да | |  | Нет | | | |  |  | | --- | --- | | **9.** | **Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?** | |  | Очень хорошо | |  | Хорошо | |  | Плохо | |  | Очень плохо | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **10.** | **Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?** | |  | Очень хорошо | |  | Хорошо | |  | Плохо | |  | Очень плохо | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **11.** | **Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?** | |  | Очень хорошо | |  | Хорошо | |  | Плохо | |  | Очень плохо | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **12.** | **Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта,онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?** | |  | Да, пользовался | |  | Нет, не пользовался | | | |  |  | | --- | --- | | **13.** | **Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?** | |  | Очень хорошо | |  | Хорошо | |  | Плохо | |  | Очень плохо | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **14.** | **При посещении организации, насколько просто Вам было ориентироваться внутри (обеспечена ли навигация внутри организации - наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и пр.)?** | |  | Просто | |  | Скорее просто | |  | Скорее сложно | |  | Сложно | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **15.** | **Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?** | |  | Очень хорошо | |  | Хорошо | |  | Плохо | |  | Очень плохо | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **16.** | **Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?** | |  | Очень хорошо | |  | Хорошо | |  | Плохо | |  | Очень плохо | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  |  | | --- | --- | | **17.** | **Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?** | |  | Да | |  | Нет | |  | Затрудняюсь ответить | | | |  | | --- | | В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете написать нам на электронную почту письмо с Вашими пожеланиями по улучшению качества предоставления библиотечных, библиографических, и информационных услуг по адресу: izhma-mbc@yandex.ru  или предоставить информацию на личном приеме у директора библиотеки Каневой Зои Апполоновны . | | |  |