|  |
| --- |
| **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.ruили предоставить информацию на личном приеме у директора библиотеки Каневой Зои Апполоновны . |

 |

 |  |