**Уважаемые жители г. Пласта и Пластовского района!**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы библиотеки, в котором Вам (Вашему ребенку) оказывают (оказывали) социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы.

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**».

**Укажите наименование библиотеки, которую Вы посетили:**

 - МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»;

 - городские библиотеки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 - сельские библиотеки - филиалы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Настоящая анкета заполняется:**   - лично гражданином получателем услуги;   - законным представителем гражданина-получателя услуги. | **Пол:**   - женский;   - мужской. | **Социальный статус:**   - учащийся;   - студент;   - пенсионер;   - люди с ограниченными возможностями здоровья;   - иной статус (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_). |
| **В который раз Вы обратились в библиотеку за получением социальных услуг:**   - впервые;   - повторно;   - неоднократно. | | **Как Вы оцениваете свою информированность о работе библиотеки и порядке предоставления социальных услуг:**   - хорошо информирован(а);   - слабо информирован(а);   - не информирован(а). |

**Оцените качество оказания услуг организациями культуры**

| № п/п | Показатель | Единица измерения | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об учреждении** | |  |
| 1.1 | Информирование о деятельности библиотек | от 0 до 7 баллов |  - 0,  - 1,  - 2,  - 3,  - 4,  - 5,  - 6,  - 7 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов |  - 0,  - 1,  - 2,  - 3,  - 4,  - 5 |
| 2.2 | Предоставление (стоимость) дополнительных услуг (ксерокопирование, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов |  - 0,  - 1,  - 2,  - 3,  - 4,  - 5,  - 6,  - 7,  - 8,  - 9 |
| 2.3 | Транспортная и пешая доступность библиотеки | от 0 до 5 баллов |  - 0,  - 1,  - 2,  - 3,  - 4,  - 5 |
| 2.4 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотеками посетителям | от 0 до 5 баллов |  - 0,  - 1,  - 2,  - 3,  - 4,  - 5 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | |  |
| 3.1 | Удобство графика работы библиотеки | от 0 до 7 баллов |  - 0,  - 1,  - 2,  - 3,  - 4,  - 5,  - 6,  - 7 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры** | |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки | от 0 до 7 баллов |  - 0,  - 1,  - 2,  - 3,  - 4,  - 5,  - 6,  - 7 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой в целом | от 0 до 5 баллов |  - 0,  - 1,  - 2,  - 3,  - 4,  - 5 |
| 5.2 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов |  - 0,  - 1,  - 2,  - 3,  - 4,  - 5,  - 6,  - 7,  - 8,  - 9,  - 10 |

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

 - да;

 - нет.

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

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата заполнения «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.**

**Заполненную анкету направьте для обработки на адрес электронной почты:** **plast-kultura2013@yandex.ru или по почтовому адресу: 457020, г. Пласт, ул. Октябрьская, д. 43 с пометкой «независимая оценка».**

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!**