

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг ГБУК КК «ККУНБ им. А.С.Пушкина» (далее – библиотека).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждения и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется. **Нужное подчеркнуть.**

1. При посещении библиотеки обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях?

Да Нет (переход к [вопросу 3](#))

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стенах в помещении библиотеки?

Да Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом библиотеки, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да Нет (переход к [вопросу 5](#))

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в библиотеке?

Да (услуга представлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга представлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в библиотеке (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность

навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в отделе регистрации)?

Да Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да Нет (переход к [вопросу 9](#))

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих первичный контакт с читателями и информирование об услугах при непосредственном обращении в библиотеку (работники отдела регистрации, кассы, и прочие работники)?

Да Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в отделы обслуживания библиотеки?

Да Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с библиотекой (телефон, электронная почта (жалобы, предложения, получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да Нет (переход к [вопросу 13](#))

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников библиотеки, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте (для подачи электронного обращения: жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать библиотеку родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?

Да Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы библиотеки (подразделения, отдельных специалистов, и прочие); навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее))?

Да Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в библиотеке?

Да Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполненная анкета направляется по адресу: НАПРИМЕР, 350063, г. Краснодар, ул. Краснодарская, д. 48 или по электронной почте _____