**Анкета**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг в**

**Заинской Центральной библиотеке имени Суббуха Рафикова.**

*Уважаемый участник!*

*Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы нашего учреждения. При этом не нужно указывать своё имя, анкета анонимна. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе. Убедительно просим Вас ответить на вопросы анкеты, поставив «оценку» учреждения (необходимый пункт выделить галкой «V»).*

1. **Оцените соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах:**
2. На информационных стендах в помещении учреждения;
3. На официальном сайте учреждения в информационно – телекоммуникационной сети «интернет».

* Отлично, все устраивает;
* В целом хорошо;
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

1. Как вы оцениваете обеспечение на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг:
2. Наличие номеров телефона;
3. Электронной почты;
4. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
5. Электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, получение консультации по оказываемым услугам;

* Отсутствуют;
* Один дистанционный способ взаимодействия;
* Два дистанционных способа взаимодействия;
* Три дистанционных способа взаимодействия;
* Четыре дистанционных способа взаимодействия.

1. Удовлетворены ли вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении и на официальном сайте учреждения?

* Отлично, все устраивает;
* В целом хорошо;
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

1. Оцените комфортность условий для предоставления услуг:
2. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
3. Наличие и понятность навигации внутри учреждения;
4. Доступность питьевой воды;
5. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги);
6. Санитарное состояние помещений учреждения;
7. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)

* Отсутствуют;
* Наличие одного условия;
* Наличие двух условий;
* Наличие трех условий;
* Наличие четырех условий;
* Наличие пяти и более условий.

1. Удовлетворены ли вы комфортностью предоставления услуг:

* Отлично, все устраивает;
* В целом хорошо;
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

1. Пожалуйста, укажите, какие меры по обеспечению доступности услуг для инвалидов реализованы в учреждении:
2. Оборудованные входные группы пандусами;
3. Адаптированные поручни, расширенные дверные проемы;
4. Специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в учреждении.

* Отсутствуют;
* Наличие одного условия;
* Наличие двух условий;
* Наличие трех условий;

1. Пожалуйста, укажите, какие именно условия доступности для инвалидов реализованы в учреждении, позволяющие им получать услуги наравне с другими:
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Наличие и компетентность сопровождающего персонала;
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

* Отсутствуют;
* Наличие одного условия;
* Наличие двух условий;
* Наличие трех условий;
* Наличие четырех условий;

1. Удовлетворены ли вы доступностью услуг для инвалидов?

* Отлично, все устраивает;
* В целом хорошо;
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

1. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждении.

* Отлично, все устраивает;
* В целом хорошо;
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

1. Посоветуете ли вы своим знакомым, друзьям посетить наше учреждение?

* Точно порекомендую;
* Скорее порекомендую;
* Затрудняюсь ответить;
* Скорее не порекомендую;
* Точно не порекомендую.

1. Насколько вас в целом устраивает график работы учреждения?

* Отлично, все устраивает;
* В целом хорошо;
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

1. Насколько вы в целом удовлетворены условиями оказания услуг в учреждении?

* Отлично, все устраивает;
* В целом хорошо;
* Удовлетворительно, незначительные недостатки
* Плохо, много недостатков
* Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

1. Укажите, пожалуйста, ваш возраст:

* 14 – 30
* 31 – 45
* 46 – 55
* Старше 55 лет

1. Укажите, пожалуйста, ваш пол:

* Мужской
* Женский

1. Укажите, пожалуйста, ваш род занятий:

* Учащийся;
* Студент;
* Служащий;
* Научный сотрудник;
* Рабочий;
* Пенсионер.

1. Как часто вы посещаете наше учреждение?

* Каждый день/несколько раз в неделю;
* 1 раз в месяц;
* 1 раз в 2-3 месяца;
* 1-2 раза в год
* Случайный посетитель

Ваши предложения (пожелания) для улучшения качества условий оказания услуг нашим учреждением:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо за участие!

Конец формы