**Анкета**

**Укажите наименование учреждения культуры, которое Вы посетили:**

- Грачевская районная библиотека

- Грачевская районная детская библиотека

- Сельская библиотека в с.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Грачевского района

**Настоящая анкета заполняется:**

- лично гражданином получателем услуги;

- законным представителем гражданина-получателя услуги.

**Пол:**

- женский;

- мужской.

**Социальный статус:**

- учащийся;

- студент;

- пенсионер;

- инвалид;

- иной статус (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

**В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг:**

- впервые;

- повторно;

- неоднократно.

**Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации культуры 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 (значение показателя)** | **Личное мнение****(количество балов)** |
| **1** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |
| 1.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 5 баллов |  |
| 1.2 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов |  |
| 1.3 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | от 0 до 7 баллов |  |
| 1.4 | Обеспечение безопасности (охрана, техника безопасности, средства защиты и прочее) | от 0 до 5 баллов |  |
| **2** | **Время ожидания предоставления услуги** |
| 2.1 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.2 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.3 | Простота/удобство поиска необходимого издания в организации культуры | от 0 до 7 баллов |  |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 3.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 8 баллов |  |
| **4** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 4.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 11 баллов |  |
| 4.2 | Материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 6 баллов |  |
| 4.3 | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов |  |

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

- да;

- нет.

**14. Что в нашей библиотеке Вас не устраивает? \***

 плохое отражение фондов

 плохое отражение фондов в каталогах

 неудобное расписание

 плохие условия работы

 нужных книг нет в фонде

 недостаток помощи со стороны сотрудников

 другое

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

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

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

**Адрес эл. почты библиотеки:** bibli-grach@yandex.ru