

# Независимая оценка качества оказания услуг МАУ «МИБС» г. Томска

## *Уважаемые респонденты!*

*Просим вас принять участие в социологическом опросе, который проводится с целью формирования независимой оценки качества оказания услуг МАУ «МИБС». Итоги опроса повлияют на определение результативности деятельности библиотек МАУ «МИБС» и принятие своевременных мер по повышению эффективности их деятельности. Участие в опросе анонимно.*

*Для корректного заполнения анкеты, Вам необходимо ответить на все вопросы.*

1. Оцените, насколько доступна Вам информация о работе организации:

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

2. Оцените комфортность условий пребывания в организации

зрительный зал, читальный зал, выставочный зал, места для сидения в холлах, гардероб, чистота и проветриваемость помещений, благоустроенность и освещенность территории, наличие питьевой воды и т.п.

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

3. Оцените разнообразие дополнительных услуг, которые есть в организации, и доступность их получения

(бесплатный Wi-Fi; настольные игры; стойки с журналами/газетами; автоматы с едой/напитками; буфет/кафе; информационные стенды о мероприятиях и событиях в других учреждениях и пр.):

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

4. Оцените разнообразие электронных сервисов, имеющихся в организации, и удобство пользования ими

(в том числе и с помощью мобильных устройств: электронный каталог, электронная регистрация на мероприятие, оплата услуг/билетов онлайн или банковской картой и пр.)

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

5. Оцените доступность услуг, оказываемых в организации, для лиц с ограниченными возможностями здоровья

отметьте те позиции, которые есть в организации

- Возможность посадки/высадки в транспортное средство перед входом в организацию, в т.ч. с использованием кресла-коляски
- Наличие специальных устройств для доступа инвалидов: оборудованные входные зоны, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.
- Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельно передвигаться по территории организации
- Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами
- Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам: дублирование необходимой звуковой и зрительной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне

6. Оцените удобство графика работы организации

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

7. Оцените, насколько соблюдается режим работы в организации

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

8. Оцените, насколько в организации соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг

например, соблюдение времени начала мероприятий

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

9. Оцените доброжелательность, вежливость персонала

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

10. Оцените компетентность персонала

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

11. Оцените качество и содержание программ, афиш, буклетов и других полиграфических материалов организации

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

12. Оцените материально-техническое обеспечение организации

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

13. Оцените качество и полноту информации о работе организации, размещенной на официальном сайте организации

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

14. Оцените, насколько Вас удовлетворяет качество обслуживания в организации в целом

отметьте **один** вариант ответа

- отлично, все устраивает
- в целом хорошо
- удовлетворительно, незначительные недостатки
- плохо, много недостатков
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- затрудняюсь ответить

15. Ваши замечания, предложения или особое мнение



16. Ваш пол

отметьте один вариант ответа

- Мужской
- Женский

17. Ваш Возраст

отметьте один вариант ответа

- до 18 лет
- от 18 до 25 лет
- от 25 до 35 лет
- от 35 до 50 лет
- от 50 лет и старше

18. Ваше образование

отметьте один вариант ответа

- среднее
- среднее специальное
- высшее
- послевузовское

19. Род деятельности

отметьте один вариант ответа

- Студент
- Рабочий
- Служащий
- Предприниматель
- Пенсионер
- Безработный