**ПОКАЗАТЕЛИ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ**

**УСЛУГ БИБЛИОТЕКАМИ РУДНЯНСКОГО МБУ ЦБС**

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

Руднянская центральная районная библиотека

Руднянская детская библиотека

Библиотека-филиал Руднянского МБУ ЦБС\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

впервые;

 повторно;

неоднократно.

**Как Вы оцениваете свою информированность о работе и порядке предоставления социальных услуг:**

 хорошо информирован(а);

 слабо информирован(а);

 не информирован(а).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Диапазон значений показателей** | **Личное мнение (количество баллов)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)** |
| **1.1.** | Транспортная и пешая доступность библиотеки  | **0 - 10** |  |
| **1.2.** | Наличие информации о библиотеке и ее деятельности на официальном сайте Руднянского МБУ ЦБС | **0 - 10** |  |
| **1.3.** | Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещенной на территории организации (стенды, вывески и т.д.) | **0 - 10** |  |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)** |
| **2.1.** | Комфортность условий пребывания в библиотеке | **0 - 10** |  |
| **2.2.** | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (ксерокопирование, сканирование, заказ книг из фондов другой библиотеки и т.д.) | **0 - 10** |  |
| **2.3.** | Простота/удобство поиска необходимого издания в библиотеке | **0 - 10** |  |
| **2.4.** | Удобство графика работы библиотеки | **0 - 10** |  |
| **2.5.** | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | **0 - 10** |  |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)** |
| **3.1.** | Соблюдение режима работы библиотекой | **0 - 10** |  |
| **3.2.** | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотеки | **0 - 10** |  |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки (0 - 20 баллов)** |
| **4.1.** | Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки | **0 - 10** |  |
| **4.2.** | Компетентность персонала библиотеки | **0 - 10** |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)** |
| **5.1.** | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг библиотеки | **0 - 10** |  |
| **5.2.** | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки | **0 - 10** |  |
| **5.3.** | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте Руднянского МБУ ЦБС в сети "Интернет" | **0 - 10** |  |
| **5.4.** | Удовлетворенность качеством и содержанием книжного фонда | **0 - 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:** biblioteka.rud@yandex.ru **или по почтовому адресу: 216790, г. Рудня, Смоленская область, ул. Киреева, д.60 с пометкой «независимая оценка».**

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