*Приложение 1*

**Обработка результатов анкетирования получателей услуг**

***(показатели 1.3, 2.3, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3)***

**Наименование учреждения:** Муниципальное казенное учреждение "Муезерская центральная районная межпоселенческая библиотека"

***Вопрос №1***

*(Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры", показатель 1.3)*

Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Варианты ответа*** | ***Весовой коэфф. ответа***  | ***Количество ответов*** | ***нка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл***  |
| Отлично, все устраивает | 100 | 101 | 50.5% | 50,5 |
| В целом хорошо | 75 | 81 | 40.5% | 33,7 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 16 | 8.0% | 4 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 1 | 0.5% | 0,1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0.5% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 200 | 100.0% | 88,3 |

***Вопрос №2***

*(Критерий "Комфортность условий предоставления услуг", показатель 2.3)*

Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в учреждении?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Варианты ответа*** | ***Весовой коэфф. ответа***  | ***Количество ответов*** | ***енка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 85 | 42.5% | 42,5 |
| В целом хорошо | 75 | 63 | 31.5% | 23,6 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 36 | 18.0% | 9 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 11 | 5.5% | 1,4 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 5 | 2.5% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 200 | 100.0% | 76,5 |

***Вопрос №3***

*(Критерий "Доступность услуг для инвалидов", показатель 3.3)*

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в учреждении?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Варианты ответа*** | ***Весовой коэфф. ответа***  | ***Количество ответов*** | ***ка*** |  |
| ***Абс.*** | ***% (от тех, кто «не затруд-нился»)*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 26 | 26,00% | 26 |
| В целом хорошо | 75 | 25 | 25,00% | 18,7 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 15 | 15,00% | 7,5 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 10 | 10,00% | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 24 | 24,00% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 100 |  |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 200 | 100 | 54,7 |

***Вопрос №4***

*(Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации", показатель 4.1)*

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, гардеробщики, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в учреждение?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Варианты ответа*** | ***Весовой коэфф. ответа***  | ***Количество ответов*** | ***енка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 101 | 50.5% | 50,5 |
| В целом хорошо | 75 | 41 | 20.5% | 15,4 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 3 | 1.5% | 0,8 |
| Плохо, много недостатков | 25 | -  | -  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0.5% |  |
| Нет данных | 0 | 54 | 27.0% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 200 | 100.0% | 66,7 |

***Вопрос №5***

*(Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации", показатель 4.2)*

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Варианты ответа*** | ***Весовой коэфф. ответа***  | ***Количество ответов*** | ***нка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 153 | 76.5% | 76,5 |
| В целом хорошо | 75 | 43 | 21.5% | 16,1 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 4 | 2.0% | 1 |
| Плохо, много недостатков | 25 | -  | -  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | -  | -  |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 200 | 100.0% | 93,6 |

***Вопрос №6***

*(Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации", показатель 4.3)*

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Варианты ответа*** | ***Весовой коэфф. ответа***  | ***Количество ответов*** | ***нка*** |  |
| ***Абс.*** | ***% (от тех, кто «не затруд-нился»)*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 94 | 62.3% | 62,3 |
| В целом хорошо | 75 | 40 | 26.5% | 19,8 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 13 | 8.6% | 4,3 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 2 | 1.3% | 0,4 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 2 | 1.3% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 49 |  |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 200 | 100.0% | 85,8 |

***Вопрос №7***

*(Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг", показатель 5.1)*

Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Варианты ответа*** | ***Весовой коэфф. ответа***  | ***Количество ответов*** | ***нка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл*** |
| Однозначно да | 100 | 143 | 71.5% | 71,5 |
| Скорее да | 75 | 54 | 27.0% | 20,2 |
| Скорее нет | 25 | 1 | 0.5% | 0,1 |
| Не порекомендовал | 0 | 2 | 1.0% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов | 200 | 100.0% | 91,8 |

***Вопрос №8***

*(Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг", показатель 5.2)*

Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Варианты ответа*** | ***Весовой коэфф. ответа***  | ***Количество ответов*** | ***ка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 123 | 61.5% | 61,5 |
| В целом хорошо | 75 | 66 | 33.0% | 24,2 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 5 | 2.5% | 1,3 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 1 | 0.5% | 0,1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | -  | -  |  |
| Нет данных | 0 | 5 | 2.5% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 200 | 100.0% | 87,1 |

***Вопрос №9***

*(Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг", показатель 5.3)*

Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Варианты ответа*** | ***Весовой коэфф. ответа***  | ***Количество ответов*** | ***ка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 106 | 53.0% | 53 |
| В целом хорошо | 75 | 72 | 36.0% | 27 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 18 | 9.0% | 4,5 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 1 | 0.5% | 0,1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | -  | -  |  |
| Нет данных |  | 3 | 1.5% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 200 | 100.0% | 84,6 |

***Дополнительные вопросы для изучения респондентов***

1. **Укажите, пожалуйста, Ваш пол**

|  |  |
| --- | --- |
| Мужской | 83 |
| Женский | 217 |

1. **Укажите, пожалуйста, Ваш возраст**

|  |  |
| --- | --- |
| От 14 лет до 18 лет | 15 |
| От 18 до 35 лет | 87 |
| От 35 лет до 50 лет | 97 |
| От 50 лет до 65 лет | 80 |
| Старше 65 лет | 21 |

*Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Сухоруков А.С.)*