**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 бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Муезерского муниципального района»

***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*** | ***енка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл***  |
| Отлично, все устраивает | 100 | 90 | 44.3% | 44,3 |
| В целом хорошо | 75 | 78 | 38.4% | 28,8 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 17 | 8.4% | 4,2 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 10 | 4.9% | 1,2 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 8 | 3.9% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 203 | 100.0% | 78,5 |

***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*** | ***нка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 71 | 35.0% | 35 |
| В целом хорошо | 75 | 82 | 40.4% | 30,3 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 42 | 20.7% | 10,3 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 7 | 3.4% | 0,9 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0.5% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 203 | 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 | 18 | 18,9 | 18,9 |
| В целом хорошо | 75 | 30 | 31,5 | 23,8 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 16 | 16,8 | 8,4 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 16 | 16,8 | 4,1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 15 | 15,8 |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 108 |  |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 203 | 100 | 55,5 |
|  |  |  |  |  |

***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 | 85 | 41.9% | 41,9 |
| В целом хорошо | 75 | 103 | 50.7% | 38 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 13 | 6.4% | 3,2 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 1 | 0.5% | 0,1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0.5% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 203 | 100.0% | 83,2 |

***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*** | ***енка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 109 | 53.7% | 53,7 |
| В целом хорошо | 75 | 84 | 41.4% | 31 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 10 | 4.9% | 2,4 |
| Плохо, много недостатков | 25 | -  | -  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | -  | -  |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 203 | 100.0% | 87,1 |

***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.*** | ***%***  | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 67 | 33.0% | 33 |
| В целом хорошо | 75 | 116 | 57.1% | 42,8 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 10 | 4.9% | 2,5 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 2 | 1.0% | 0,2 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0.5% |  |
| Затрудняюсь ответить |  | 7 | 3.4% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 203 | 100.0% | 78,5 |

***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 | 131 | 64.5% | 64,5 |
| Скорее да | 75 | 68 | 33.5% | 25,1 |
| Скорее нет | 25 | 3 | 1.5% | 0,4 |
| Не порекомендовал | 0 | 1 | 0.5% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов | 203 | 100.0% | 90 |

***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 | 81 | 39.9% | 39,9 |
| В целом хорошо | 75 | 93 | 45.8% | 34,4 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 12 | 5.9% | 3 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 2 | 1.0% | 0,3 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0.5% |  |
| Нет данных | 0 | 14 | 6.9% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 203 | 100.0% | 76,7 |

***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*** | ***нка*** |  |
| ***Абс.*** | ***%*** | ***Балл*** |
| Отлично, все устраивает | 100 | 99 | 48.8% | 48,8 |
| В целом хорошо | 75 | 87 | 42.9% | 32,1 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 50 | 13 | 6.4% | 3,2 |
| Плохо, много недостатков | 25 | 2 | 1.0% | 0,3 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 2 | 1.0% |  |
| ВСЕГО | Макс. 100 баллов  | 203 | 100.0% | 84,4 |

***Дополнительные вопросы для изучения респондентов***

1. **Укажите, пожалуйста, Ваш пол**

|  |  |
| --- | --- |
| Мужской | 23.6% |
| Женский | 76.4% |

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

|  |  |
| --- | --- |
| От 14 лет до 18 лет | 8.9% |
| От 18 до 35 лет | 22.2% |
| От 35 лет до 50 лет | 43.3% |
| От 50 лет до 65 лет | 21.2% |
| Старше 65 лет | 4.4% |

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