

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

Свод по Управлению культуры, спорта и молодежной политики Администрации муниципального образования "Город Можга"

за 2016 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлетворенности, %, гр.15 / гр.14 * 100 %
		число респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"	число респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество баллов, гр. 9 * гр.10	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	гр.6 * гр.12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	805	45	36225,0		х	удовлетворен полностью	719	45	32355,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	82	27	2214,0	х	х	не совсем удовлетворен	164	27	4428,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	13	9	117,0	х	х	совершенно не удовлетворен	17	9	153,0	х	х	х	х	х
	Итого	900	х	38556,0	42,8	95,2	Итого	900	х	36936,0	41,0	91,2	1758,2	х	х
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	824	45	37080,0	х	х	удовлетворен полностью	686	45	30870,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	65	26	1690,0	х	х	не совсем удовлетворен	202	27	5454,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	11	9	99,0	х	х	совершенно не удовлетворен	12	9	108,0	х	х	х	х	х
	Итого	900	х	38869,0	43,2	96,0	Итого	900	х	36432,0	40,5	90,0	1748,2	х	х
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	806	45	36270,0	х	х	удовлетворен полностью	719	45	32355,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	82	27	2214,0	х	х	не совсем удовлетворен	167	27	4509,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	12	9	108,0	х	х	совершенно не удовлетворен	14	9	126,0	х	х	х	х	х
	Итого	900	х	38592,0	42,9	95,3	Итого	900	х	36990,0	41,1	91,3	1762,4	х	х
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	824	45	37080,0	х	х	удовлетворен полностью	529	45	23805,0	х	х	х	х	х
	не очень важный	68	27	1836,0	х	х	не совсем удовлетворен	341	27	9207,0	х	х	х	х	х
	абсолютно неважный	8	9	72,0	х	х	совершенно не удовлетворен	30	9	270,0	х	х	х	х	х
	Итого	900	х	38988,0	43,3	96,3	Итого	900	х	33282,0	37,0	82,2	1602,0	х	х
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	856	45	38520,0	х	х	удовлетворен полностью	813	45	36585,0	х	х	х	х	х

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент удовлетворенности, %, гр.15 / 5 * 100 %
		количество респондентов, чел.	оценка важности в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенность"	количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество баллов, гр. 9 * гр.10	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	гр.6 * гр.12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	не очень важный	39	29	1131,0	x	x	не совсем удовлетворен	78	27	2106,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	5	9	45,0	x	x	совершенно не удовлетворен	9	9	81,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	39696	44,1	98,0	Итого	900	x	38772	43,1	95,7	1900,1	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	774	45,00	34830	x	x	удовлетворен полностью	779	45	35055	x	x	x	x	x
	не очень важный	108	27,00	2916	x	x	не совсем удовлетворен	104	27	2808	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	18	9,00	162	x	x	совершенно не удовлетворен	17	8	136	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	37908	42,1	93,6	Итого	900	x	37999	42,2	93,8	1778,4	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	834	45,00	37530	x	x	удовлетворен полностью	718	45	32310	x	x	x	x	x
	не очень важный	63	27,00	1701	x	x	не совсем удовлетворен	163	27	4401	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	3	9,00	27	x	x	совершенно не удовлетворен	19	9	171	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	39258	43,6	96,9	Итого	900	x	36882	41,0	91,1	1787,5	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	важный	837	40,00	33480	x	x	удовлетворен полностью	765	45	34425	x	x	x	x	x
	не очень важный	55	24,00	1320	x	x	не совсем удовлетворен	118	27	3186	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	8	9,00	72	x	x	совершенно не удовлетворен	17	9	153	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	34872	38,7	96,9	Итого	900	x	37764	42,0	93,2	1625,8	x	x
ВСЕГО		x	x	340,8	768,1	ВСЕГО	x	x	x	327,8	728,5	13962,6	41,0	91,0	

Начальник Управления

И.В. Кузнецова

Начальник организационно-методической службы Управления

Т.М. Журавлева

