

### Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

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

за I полугодие 2020 года

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
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	407	45	18315,0	x	x	удовлетворен полностью	399	45	17955,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	40	27	1080,0	x	x	не совсем удовлетворен	45	27	1215,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	3	9	27,0	x	x	совершенно не удовлетворен	6	9	54,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19422,0	43,2	95,9	Итого	450	x	19224,0	42,7	94,9	1843,8	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	412	45	18540,0	x	x	удовлетворен полностью	346	45	15570,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	29	27	783,0	x	x	не совсем удовлетворен	96	27	2592,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	9	9	81,0	x	x	совершенно не удовлетворен	8	9	72,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19404,0	43,1	95,8	Итого	450	x	18234,0	40,5	90,0	1747,2	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	403	40	16120,0	x	x	удовлетворен полностью	398	45	17910,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	42	24	1008,0	x	x	не совсем удовлетворен	51	27	1377,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	5	8	40,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	9	9,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	17168,0	38,2	95,4	Итого	450	x	19296,0	42,9	95,3	1635,9	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	411	45	18495,0	x	x	удовлетворен полностью	263	45	11835,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	32	27	864,0	x	x	не совсем удовлетворен	168	27	4536,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	7	9	63,0	x	x	совершенно не удовлетворен	19	9	171,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19422,0	43,2	95,9	Итого	450	x	16542,0	36,8	81,7	1586,6	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	437	45	19665,0	x	x	удовлетворен полностью	412	45	18540,0	x	x	x	x	x

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	12	27	324,0	x	x	не совсем удовлетворен	35	27	945,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	9	9,0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	9	27,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19998	44,4	98,8	Итого	450	x	19512	43,4	96,4	1926,9	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	361	45	16245	x	x	удовлетворен полностью	417	45	18765	x	x	x	x	x
	не очень важный	66	27	1782	x	x	не совсем удовлетворен	30	27	810	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	23	9	207	x	x	совершенно не удовлетворен	3	9	27	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	18234	40,5	90,0	Итого	450	x	19602	43,6	96,8	1765,1	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	422	35	14770	x	x	удовлетворен полностью	392	45	17640	x	x	x	x	x
	не очень важный	27	21	567	x	x	не совсем удовлетворен	56	27	1512	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	7	7	x	x	совершенно не удовлетворен	2	9	18	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	15344	34,1	97,4	Итого	450	x	19170	42,6	94,7	1452,6	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	важный	427	45	19215	x	x	удовлетворен полностью	402	45	18090	x	x	x	x	x
	не очень важный	22	27	594	x	x	не совсем удовлетворен	46	27	1242	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	9	9	x	x	совершенно не удовлетворен	2	9	18	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19818	44,0	97,9	Итого	450	x	19350	43,0	95,6	1893,7	x	x
ВСЕГО			x	330,7	767,1	ВСЕГО	x	x	x	335,4	745,3	13851,8	41,9	93,1	

Зам. начальника Управления

М.И. Зайнутдинова

Документовед МБУ "ЦБ УКСиМП"

Д.А. Петухова

