

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

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

за 2017 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 /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	790	45	35550,0	x	x	удовлетворен полностью	701	45	31545,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	94	27	2538,0	x	x	не совсем удовлетворен	182	27	4914,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	16	9	144,0	x	x	совершенно не удовлетворен	17	9	153,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38232,0	42,5	94,4	Итого	900	x	36612,0	40,7	90,4	1728,1	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	784	45	35280,0	x	x	удовлетворен полностью	639	45	28755,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	103	27	2781,0	x	x	не совсем удовлетворен	230	27	6210,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	13	9	117,0	x	x	совершенно не удовлетворен	31	9	279,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38178,0	42,4	94,3	Итого	900	x	35244,0	39,2	87,0	1661,2	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	773	45	34785,0	x	x	удовлетворен полностью	688	45	30960,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	119	27	3213,0	x	x	не совсем удовлетворен	198	27	5346,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	8	9	72,0	x	x	совершенно не удовлетворен	14	9	126,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38070,0	42,3	94,0	Итого	900	x	36432,0	40,5	90,0	1712,3	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	816	45	36720,0	x	x	удовлетворен полностью	534	45	24030,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	75	27	2025,0	x	x	не совсем удовлетворен	300	27	8100,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	9	9	81,0	x	x	совершенно не удовлетворен	66	9	594,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38826,0	43,1	95,9	Итого	900	x	32724,0	36,4	80,8	1568,6	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность,	важный	849	45	38205,0	x	x	удовлетворен полностью	789	45	35505,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	48	27	1296,0	x	x	не совсем удовлетворен	97	27	2619,0	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
вежливость, компетентность)	абсолютно неважный	3	9	27,0	x	x	совершенно не удовлетворен	14	9	126,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	39528	43,9	97,6	Итого	900	x	38250	42,5	94,4	1866,6	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	711	45	31995	x	x	удовлетворен полностью	778	45	35010	x	x	x	x	x
	не очень важный	162	27	4374	x	x	не совсем удовлетворен	112	27	3024	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	27	9	243	x	x	совершенно не удовлетворен	10	9	90	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	36612	40,7	90,4	Итого	900	x	38124	42,4	94,1	1723,2	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	817	45	36765	x	x	удовлетворен полностью	729	45	32805	x	x	x	x	x
	не очень важный	73	27	1971	x	x	не совсем удовлетворен	154	27	4158	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	10	9	90	x	x	совершенно не удовлетворен	17	9	153	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38826	43,1	95,9	Итого	900	x	37116	41,2	91,6	1779,1	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	важный	815	45	36675	x	x	удовлетворен полностью	736	45	33120	x	x	x	x	x
	не очень важный	76	27	2052	x	x	не совсем удовлетворен	155	27	4185	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	9	9	81	x	x	совершенно не удовлетворен	9	9	81	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38808	43,1	95,8	Итого	900	x	37386	41,5	92,3	1791,2	x	x
ВСЕГО		x	x	x	341,2	758,2	ВСЕГО	x	x	x	324,3	720,7	13830,2	40,5	90,1

И.о начальника Управления _____ М.И. Зайнутдинова

ведущий документовед МБУ "ЦБ УКСиМП" _____ Т.М. Журавлева