

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 2018 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 %
		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	414	45	18630,0	x	x	удовлетворен полностью	383	45	17235,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	30	27	810,0	x	x	не совсем удовлетворен	62	27	1674,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	6	9	54,0	x	x	совершенно не удовлетворен	5	9	45,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19494,0	43,3	96,3	Итого	450	x	18954,0	42,1	93,6	1824,6	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	406	45	18270,0	x	x	удовлетворен полностью	343	45	15435,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	35	27	945,0	x	x	не совсем удовлетворен	102	27	2754,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	9	9	81,0	x	x	совершенно не удовлетворен	5	9	45,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19296,0	42,9	95,3	Итого	450	x	18234,0	40,5	90,0	1737,5	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	406	40	16240,0	x	x	удовлетворен полностью	386	45	17370,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	40	24	960,0	x	x	не совсем удовлетворен	62	27	1674,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	4	8	32,0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	9	18,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	17232,0	38,3	95,7	Итого	450	x	19062,0	42,4	94,1	1622,1	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	404	45	18180,0	x	x	удовлетворен полностью	250	45	11250,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	39	27	1053,0	x	x	не совсем удовлетворен	177	27	4779,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	7	9	63,0	x	x	совершенно не удовлетворен	23	9	207,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19296,0	42,9	95,3	Итого	450	x	16236,0	36,1	80,2	1547,1	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	437	45	19665,0	x	x	удовлетворен полностью	408	45	18360,0	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	11	27	297,0	x	x	не совсем удовлетворен	42	27	1134,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	9	18,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	9	0,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19980	44,4	98,7	Итого	450	x	19494	43,3	96,3	1923,4	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	364	45	16380	x	x	удовлетворен полностью	409	45	18405	x	x	x	x	x
	не очень важный	75	27	2025	x	x	не совсем удовлетворен	40	27	1080	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	11	9	99	x	x	совершенно не удовлетворен	1	9	9	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	18504	41,1	91,4	Итого	450	x	19494	43,3	96,3	1781,3	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	414	35	14490	x	x	удовлетворен полностью	373	45	16785	x	x	x	x	x
	не очень важный	36	21	756	x	x	не совсем удовлетворен	77	27	2079	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	7	0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	9	0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	15246	33,9	96,8	Итого	450	x	18864	41,9	93,2	1420,2	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	важный	415	45	18675	x	x	удовлетворен полностью	403	45	18135	x	x	x	x	x
	не очень важный	33	27	891	x	x	не совсем удовлетворен	46	27	1242	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	9	18	x	x	совершенно не удовлетворен	1	9	9	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19584	43,5	96,7	Итого	450	x	19386	43,1	95,7	1874,8	x	x
ВСЕГО		x	x	x	330,3	766,1	ВСЕГО	x	x	x	332,7	739,4	13731,2	41,6	92,4

Начальник Управления

И.В. Кузнецова

ведущий документовед МБУ "ЦБ УКСМ ПТ"

Т.М. Журавлева

