

### Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

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

за 1 полугодие 2016 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	число 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	число 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	413	45	18585,0		x	удовлетворен полностью	351	45	15795,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	32	27	864,0	x	x	не совсем удовлетворен	87	27	2349,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	5	9	45,0	x	x	совершенно не удовлетворен	12	9	108,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19494,0	43,3	96,3	Итого	450	x	18252,0	40,6	90,1	1757,1	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	407	45	18315,0	x	x	удовлетворен полностью	337	45	15165,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	34	26	884,0	x	x	не совсем удовлетворен	107	27	2889,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	9	9	81,0	x	x	совершенно не удовлетворен	6	9	54,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19280,0	42,8	95,2	Итого	450	x	18108,0	40,2	89,4	1724,1	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	405	45	18225,0	x	x	удовлетворен полностью	342	45	15390,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	47	27	1269,0	x	x	не совсем удовлетворен	98	27	2646,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	8	9	72,0	x	x	совершенно не удовлетворен	10	9	90,0	x	x	x	x	x
	Итого	460	x	19566,0	42,5	94,5	Итого	450	x	18126,0	40,3	89,5	1713,3	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	411	45	18495,0	x	x	удовлетворен полностью	287	45	12915,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	32	27	864,0	x	x	не совсем удовлетворен	201	27	5427,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	7	9	63,0	x	x	совершенно не удовлетворен	11	9	99,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19422,0	43,2	95,9	Итого	499	x	18441,0	37,0	82,1	1595,0	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	434	45	19530,0	x	x	удовлетворен полностью	421	45	18945,0	x	x	x	x	x

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"					критерий "удовлетворенность"	критерий "удовлетворенность"					итоговый коэффициент	итоговый коэффициент	
		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, %		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	35	24	840,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	5	9	45,0	x	x	совершенно не удовлетворен	4	8	32,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19872	44,2	98,1	Итого	460	x	19817	43,1	95,7	1902,4	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	385	45,00	17325	x	x	удовлетворен полностью	390	45	17550	x	x	x	x	x
	не очень важный	56	27,00	1512	x	x	не совсем удовлетворен	52	27	1404	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	9	9,00	81	x	x	совершенно не удовлетворен	8	8	64	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	18918	42,0	93,4	Итого	450	x	19018	42,3	93,9	1776,7	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	420	45,00	18900	x	x	удовлетворен полностью	356	45	16020	x	x	x	x	x
	не очень важный	27	27,00	729	x	x	не совсем удовлетворен	82	27	2214	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	8	9,00	72	x	x	совершенно не удовлетворен	12	9	108	x	x	x	x	x
	Итого	455	x	19701	43,3	96,2	Итого	450	x	18342	40,8	90,6	1764,9	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	важный	422	45,00	18990	x	x	удовлетворен полностью	371	45	16695	x	x	x	x	x
	не очень важный	23	27,00	621	x	x	не совсем удовлетворен	71	27	1917	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	6	9,00	54	x	x	совершенно не удовлетворен	8	9	72	x	x	x	x	x
	Итого	451	x	19665	43,6	96,9	Итого	450	x	18684	41,5	92,3	1810,4	x	x
<b>ВСЕГО</b>						<b>ВСЕГО</b>							<b>40,7</b>	<b>90,5</b>	

И.о. начальника Управления

З.А. Виноградова

Начальник организационно-методической службы Управления

Т.М. Журавлева

