

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

МБУК "КСЦ "Можга"

(наименование учреждения)

за 2 полугодия 2016 года 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	89	5	445,0		x	удовлетворен полностью	87	5	435,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	6	3	18,0	x	x	не совсем удовлетворен	10	3	30,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	5	1	5,0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	468,0	4,7	93,6	Итого	100	x	468,0	4,7	93,6	21,9	x	x
2 Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	94	5	470,0	x	x	удовлетворен полностью	87	5	435,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	5	3	15,0	x	x	не совсем удовлетворен	10	3	30,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1	1,0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	486,0	4,9	97,2	Итого	100	x	468,0	4,7	93,6	22,7	x	x
3 Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	100	5	500,0	x	x	удовлетворен полностью	93	5	465,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	0	3	0,0	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	500,0	5,0	100,0	Итого	100	x	482,0	4,8	96,4	24,1	x	x
4 Техническое оснащение учреждения культуры	важный	100	5	500,0	x	x	удовлетворен полностью	85	5	425,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	0	3	0,0	x	x	не совсем удовлетворен	12	3	36,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	500,0	5,0	100,0	Итого	100	x	464,0	4,6	92,8	23,2	x	x
5 Оценка действий персонала по оказанию	важный	100	5	500,0	x	x	удовлетворен полностью	94	5	470,0	x	x	x	x	x

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерии "важность"						критерии "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	0	3	0,0	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	500	5,0	100,0	Итого	100	x	486	4,9	97,2	24,3	x	x
6 Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	97	5,00	485	x	x	удовлетворен полностью	95	5	475	x	x	x	x	x
	не очень важный	2	3,00	6	x	x	не совсем удовлетворен	3	3	9	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1,00	1	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	492	4,9	98,4	Итого	100	x	486	4,9	97,2	23,9	x	x
7 Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	100	5,00	500	x	x	удовлетворен полностью	87	5	435	x	x	x	x	x
	не очень важный	0	3,00	0	x	x	не совсем удовлетворен	9	3	27	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	4	1	4	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	500	5,0	100,0	Итого	100	x	466	4,7	93,2	23,3	x	x
8 Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного	важный	92	5,00	460	x	x	удовлетворен полностью	91	5	455	x	x	x	x	x
	не очень важный	6	3,00	18	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	1,00	2	x	x	совершенно не удовлетворен	4	1	4	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	480	4,8	96,0	Итого	100	x	474	4,7	94,8	22,8	x	x
	ВСЕГО	x	x	x	39,3	785,2	ВСЕГО	x	x	x	37,9	758,8	186,2	4,7	94,9



И.О. Директор МБУК "КСЦ «Можга»

С.А. Александров