

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

МБУК "КСЦ "Можга"
(наименование учреждения)
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	90	5	450,0		x	удовлетворен полностью	92	5	460,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	7	3	21,0	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	3	1	3,0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	474,0	4,7	94,8	Итого	100	x	478,0	4,8	95,6	22,7	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	91	5	455,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	0	3	0,0	x	x	не совсем удовлетворен	7	3	21,0	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	478,0	4,8	95,6	23,9	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	100	5	500,0	x	x	удовлетворен полностью	91	5	455,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	0	3	0,0	x	x	не совсем удовлетворен	7	3	21,0	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	478,0	4,8	95,6	23,9	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	98	5	490,0	x	x	удовлетворен полностью	95	5	475,0	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	2	3	6,0	x	x	не совсем удовлетворен	3	3	9,0	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	496	5,0	99,2	Итого	100	x	486	4,9	97,2	24,1	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	97	5	485	x	x	x	x	x
	не очень важный	2	3,00	6	x	x	не совсем удовлетворен	2	3	6	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1,00	1	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	492	4,9	98,4	Итого	100	x	492	4,9	98,4	24,2	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	100	5,00	500	x	x	удовлетворен полностью	91	5	455	x	x	x	x	x
	не очень важный	0	3,00	0	x	x	не совсем удовлетворен	7	3	21	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	500	5,0	100,0	Итого	100	x	478	4,8	95,6	23,9	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного	важный	93	5,00	465	x	x	удовлетворен полностью	89	5	445	x	x	x	x	x
	не очень важный	5	3,00	15	x	x	не совсем удовлетворен	8	3	24	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	1,00	2	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	482	4,8	96,4	Итого	100	x	472	4,7	94,4	22,8	x	x
	ВСЕГО	x	x	x	39,3	786,0	ВСЕГО	x	x	x	38,3	766,0	188,2	4,8	95,8

Директор МКУ КСЦ "Моял"

Е.А. Гарифулина

