

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

Учреждений подведомственных Управлению культуры, спорта и молодежной политики Администрации МО "Город Можга".

(наименование учреждения)

за 2019 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 / *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	824	45	37080,0		x	удовлетворен полностью	766	5	3830,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	59	27	1593,0	x	x	не совсем удовлетворен	124	3	372,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	17	9	153,0	x	x	совершенно не удовлетворен	10	1	10,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38826,0	43,1	95,9	Итого	900	x	4212,0	4,7	93,6	201,9	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	819	45	36855,0	x	x	удовлетворен полностью	703	5	3515,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	65	27	1755,0	x	x	не совсем удовлетворен	180	3	540,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	16	9	144,0	x	x	совершенно не удовлетворен	17	1	17,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38754,0	43,1	95,7	Итого	900	x	4072,0	4,5	90,5	194,8	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	818	45	36810,0	x	x	удовлетворен полностью	789	5	3945,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	72	27	1944,0	x	x	не совсем удовлетворен	105	3	315,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	10	9	90,0	x	x	совершенно не удовлетворен	6	1	6,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38844,0	43,2	95,9	Итого	900	x	4266,0	4,7	94,8	204,6	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	807	45	36315,0	x	x	удовлетворен полностью	581	5	2905,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	75	27	2025,0	x	x	не совсем удовлетворен	277	3	831,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	18	9	162,0	x	x	совершенно не удовлетворен	42	1	42,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	38502,0	42,8	95,1	Итого	900	x	3778,0	4,2	84,0	179,6	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	862	45	38790,0	x	x	удовлетворен полностью	825	5	4125,0	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	36	27	972,0	x	x	не совсем удовлетворен	67	3	201,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	9	18,0	x	x	совершенно не удовлетворен	8	1	8,0	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	39780	44,2	98,2	Итого	900	x	4334	4,8	96,3	212,8	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	746	45,00	33570	x	x	удовлетворен полностью	814	5	4070	x	x	x	x	x
	не очень важный	112	27,00	3024	x	x	не совсем удовлетворен	79	3	237	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	42	9,00	378	x	x	совершенно не удовлетворен	7	1	7	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	36972	41,1	91,3	Итого	900	x	4314	4,8	95,9	196,9	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	838	45,00	37710	x	x	удовлетворен полностью	776	5	3880	x	x	x	x	x
	не очень важный	54	27,00	1458	x	x	не совсем удовлетворен	113	3	339	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	8	9,00	72	x	x	совершенно не удовлетворен	11	1	11	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	39240	43,6	96,9	Итого	900	x	4230	4,7	94,0	204,9	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного	важный	851	45,00	38295	x	x	удовлетворен полностью	799	5	3995	x	x	x	x	x
	не очень важный	47	27,00	1269	x	x	не совсем удовлетворен	96	3	288	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	9,00	18	x	x	совершенно не удовлетворен	5	1	5	x	x	x	x	x
	Итого	900	x	39582	44,0	97,7	Итого	900	x	4288	4,8	95,3	209,5	x	x
	ВСЕГО	x	x	x	345,0	766,7	ВСЕГО	x	x	x	37,2	744,3	1605,1	4,7	93,0

Начальник Управления культуры, спорта и молодежной политики Администрации МО "Город Можга"

И.В. Кузнецова

