

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

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

за I полугодие 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 / гр.16 *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	382	45	17190,0	x	x	удовлетворен полностью	331	45	14895,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	62	27	1674,0	x	x	не совсем удовлетворен	107	27	2889,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	6	9	54,0	x	x	совершенно не удовлетворен	12	9	108,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	18918,0	42,0	93,4	Итого	450	x	17892,0	39,8	88,4	1671,5	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	382	45	17190,0	x	x	удовлетворен полностью	310	45	13950,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	64	25	1600,0	x	x	не совсем удовлетворен	123	27	3321,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	4	9	36,0	x	x	совершенно не удовлетворен	17	9	153,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	18826,0	41,8	93,0	Итого	450	x	17424,0	38,7	86,0	1619,9	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	385	45	17325,0	x	x	удовлетворен полностью	334	45	15030,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	60	27	1620,0	x	x	не совсем удовлетворен	107	27	2889,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	5	9	45,0	x	x	совершенно не удовлетворен	9	9	81,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	18990,0	42,2	93,8	Итого	450	x	18000,0	40,0	88,9	1688,0	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	392	45	17640,0	x	x	удовлетворен полностью	231	40	9240,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	51	27	1377,0	x	x	не совсем удовлетворен	191	24	4584,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	7	9	63,0	x	x	совершенно не удовлетворен	28	8	224,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19080,0	42,4	94,2	Итого	450	x	14048,0	31,2	78,0	1323,6	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	418	45	18810,0	x	x	удовлетворен полностью	385	45	17325,0	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	31	27	837,0	x	x	не совсем удовлетворен	60	27	1620,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	9	9,0	x	x	совершенно не удовлетворен	5	9	45,0	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19656	43,7	97,1	Итого	450	x	18990	42,2	93,8	1843,3	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	344	45,00	15480	x	x	удовлетворен полностью	388	45	17460	x	x	x	x	x
	не очень важный	87	27,00	2349	x	x	не совсем удовлетворен	55	27	1485	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	19	9,00	171	x	x	совершенно не удовлетворен	7	9	63	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	18000	40,0	88,9	Итого	450	x	19008	42,2	93,9	1689,6	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	400	45,00	18000	x	x	удовлетворен полностью	347	45	15615	x	x	x	x	x
	не очень важный	43	27,00	1161	x	x	не совсем удовлетворен	92	27	2484	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	7	9,00	63	x	x	совершенно не удовлетворен	11	9	99	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19224	42,7	94,9	Итого	450	x	18198	40,4	89,9	1727,6	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного	важный	405	45,00	18225	x	x	удовлетворен полностью	363	45	16335	x	x	x	x	x
	не очень важный	42	27,00	1134	x	x	не совсем удовлетворен	85	27	2295	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	3	9,00	27	x	x	совершенно не удовлетворен	2	9	18	x	x	x	x	x
	Итого	450	x	19386	43,1	95,7	Итого	450	x	18648	41,4	92,1	1785,2	x	x
	ВСЕГО	x	x	x	338,0	751,0	ВСЕГО	x	x	x	316,0	710,9	13348,7	39,5	87,8

Начальник Управления

И.В. Кузнецова

ведущий документовед МБУ "ЦБ УКСиМП"

Т.М. Жураделова