



**АДМИНИСТРАЦИЯ
муниципального образования
«Игринский район»
(Администрация Игринского района)
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ,
ТУРИЗМА И МОЛОДЕЖНОЙ
ПОЛИТИКИ**

Советская ул., д. 33, п. Игра, Удмуртская Республика, 427145
тел. (34134) 4-16-88, тел/факс (34134) 4-16-88
e-mail: ok_igra@mail.ru

**«Эгра ёрос»
муниципал кылдытэтлэн
АДМИНИСТРАЦИЕЗ
(Эгра ёрослэн Администрациез)
ЛУЛЧЕБЕРЕТЪЯ, ТУРИЗМЪЯ
НО ЕГИТЬЕСЫН УЖАН
ПОЛИТИКАЯ КИВАЛТОННИ**

Советской ур., 33 юрт, Эгра каргурт, Удмурт Элькун, 427145
тел. (34134) 4-16-88, тел/факс (34134) 4-16-88
e-mail: ok_igra@mail.ru

ПРИКАЗ

25 ноября 2020 года

№ 65 о.д.

п. Игра

Об утверждении результатов Мониторинга
удовлетворенности качеством услуг,
предоставляемых учреждениями культуры МО
«Игринский район за 2020 год

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые результаты Мониторинга удовлетворенности
качеством услуг, предоставляемые учреждениями культуры муниципального
образования «Игринский район» за 2020 год по группам факторов.

2. А.Р. Сармакову, ведущему программисту МКУ «ЦБУ» МО
«Игринский район», разместить приказ на официальном сайте Управления
культуры, туризма и молодежной политики Администрации муниципального
образования «Игринский район».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на себя.

Начальник

Е.В.Кошина

С приказом ознакомлен

«25» ноября 2020г.

1 Сармаков А.Р.

Общая характеристика опрашиваемых (респондентов)

по МО «Игринский район»

В мониторинге удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры, приняло участие **5311** человек (на 812 чел. больше чем в 2019 г.), из них 58 % или 3085 чел.- удаленно, через социальные сети и 42% или 2228 чел. на бумажном носителе. Из числа респондентов: **1841**-мужчин и **3470** - женщин, в возрасте от 14 до 60 лет и старше. В том числе: от 14- 18 лет - 747 чел., от 19 – 29 лет – 752 чел., от 30 – 39 лет – 873 чел., от 40 - 49 лет – 1296 чел., от 50 – 59 лет – 1315 чел., от 60 лет и старше – 328 чел.

Социальный портрет респондентов, принявших участие в опросе:

учащиеся, студенты - 441 чел., рабочие – 1760 чел., служащие – 1336 чел., предприниматели – 165 чел., домохозяйки – 391 чел., временно неработающие - 199 чел., пенсионеры – 912 чел., другое- 107 чел.

Образование опрошенных:

высшее – 1454 чел., среднее специальное – 2157 чел., полное (общее) среднее – 996 чел., неполное среднее – 560 чел., начальное – 107 чел., другое- 37 чел.

Место жительства: в п. Игра проживает – 1638 чел., в сельском населенном пункте – 3511 чел., города УР- 128 чел., другие регионы - 34чел.

Процент удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры Игринского района в 2020 году составил- 91,3 %, что выше уровня 2019 года на 0,3%.

Начальник

Управления культуры, туризма

и молодежной политики



Е.В. Кошина

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

учреждений культуры Игринского района

за 2020 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 %
		число 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"	число 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	4675	5	23375,0	x	x	удовлетворен полностью	4336	5	21680,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	529	3	1587,0	x	x	не совсем удовлетворен	840	3	2520,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	107	1	107,0	x	x	совершенно не удовлетворен	135	1	135,0	x	x	x	x	x
	Итого	5311	x	25069,0	4,7	94,4	Итого	5311	x	24335,0	4,6	91,6	21,6	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	4736	5	23680,0	x	x	удовлетворен полностью	4123	5	20615,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	497	3	1491,0	x	x	не совсем удовлетворен	1039	3	3117,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	78	1	78,0	x	x	совершенно не удовлетворен	149	1	149,0	x	x	x	x	x
	Итого	5311	x	25249,0	4,8	95,1	Итого	5311	x	23881,0	4,5	89,9	21,4	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	4479	5	22395,0	x	x	удовлетворен полностью	4397	5	21985,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	690	3	2070,0	x	x	не совсем удовлетворен	822	3	2466,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	142	1	142,0	x	x	совершенно не удовлетворен	92	1	92,0	x	x	x	x	x
	Итого	5311	x	24607,0	4,6	92,7	Итого	5311	x	24543,0	4,6	92,4	21,4	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	4605	5	23025,0	x	x	удовлетворен полностью	2995	5	14975,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	629	3	1887,0	x	x	не совсем удовлетворен	1816	3	5448,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	77	1	77,0	x	x	совершенно не удовлетворен	500	1	500,0	x	x	x	x	x
	Итого	5311	x	24989,0	4,7	94,1	Итого	5311	x	20923,0	3,9	78,8	18,5	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	4999	5	24995,0	x	x	удовлетворен полностью	4894	5	24470,0	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.	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	264	3	792,0	x	x	не совсем удовлетворен	370	3	1110,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	48	1	48,0	x	x	совершенно не удовлетворен	47	1	47,0	x	x	x	x	x
	Итого	5311	x	25835	4,9	97,3	Итого	5311	x	25627	4,8	96,5	23,5	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложенный по улучшению работы учреждения культуры	важный	4061	5,00	20305	x	x	удовлетворен полностью	4530	5	22650	x	x	x	x	x
	не очень важный	947	3,00	2841	x	x	не совсем удовлетворен	689	3	2067	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	303	1,00	303	x	x	совершенно не удовлетворен	92	1	92	x	x	x	x	x
	Итого	5311	x	23449	4,4	88,3	Итого	5311	x	24809	4,7	93,4	20,6	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	4499	5,00	22495	x	x	удовлетворен полностью	4668	5	23340	x	x	x	x	x
	не очень важный	647	3,00	1941	x	x	не совсем удовлетворен	569	3	1707	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	165	1,00	165	x	x	совершенно не удовлетворен	74	1	74	x	x	x	x	x
	Итого	5311	x	24601	4,6	92,6	Итого	5311	x	25121	4,7	94,6	21,9	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	важный	4677	5,00	23385	x	x	удовлетворен полностью	4450	5	22250	x	x	x	x	x
	не очень важный	530	3,00	1590	x	x	не совсем удовлетворен	783	3	2349	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	104	1,00	104	x	x	совершенно не удовлетворен	78	1	78	x	x	x	x	x
	Итого	5311	x	25079	4,7	94,4	Итого	5311	x	24677	4,6	92,9	21,9	x	x
	ВСЕГО	x	x	x	37,4	748,9	ВСЕГО	x	x	x	36,5	730,2	170,9	4,6	91,3

подпись ответственного за обработку

Юшина

Е.В.Кошина