

Общая характеристика опрашиваемых (респондентов)

по МО «Игринский район»

В мониторинге удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры, приняло участие **5902** человек (на 591 чел. больше чем в 2020 г.), из них 11,7 % или 1981 чел.- удаленно, через социальные сети и 88,3 % или 3921 чел. на бумажном носителе. Из числа респондентов: **2210**- мужчин и **3692** - женщин, в возрасте от 14 до 60 лет и старше. В том числе: от 14- 18 лет - 512 чел., от 19 – 29 лет – 707чел., от 30 – 39 лет –1177 чел., от 40 - 49 лет – 1349 чел., от 50 – 59 лет – 1249 чел., от 60 лет и старше – 908 чел.

Социальный портрет респондентов, принявших участие в опросе:

учащиеся, студенты – 649 чел., рабочие – 1832 чел., служащие – 1464 чел., предприниматели – 89 чел., домохозяйки – 306 чел., временно неработающие - 216 чел., пенсионеры – 1223 чел., другое- 123 чел.

Образование опрошенных:

высшее – 1521чел., среднее специальное – 2507 чел., полное (общее) среднее – 1130 чел., неполное среднее –634чел., начальное – 102 чел., другое- 8 чел.

Место жительства: в п. Игра проживает – 1939 чел., в сельском населенном пункте – 3195 чел., города УР- 734 чел., другие регионы – 34 чел.

Процент удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры Игринского района в 2021 году составил- 91,0 %, что ниже уровня 2020 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 2021 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 | 5165 | 5 | 25825,0 | x | x | удовлетворен полностью | 4830 | 5 | 24150,0 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 617 | 3 | 1851,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 907 | 3 | 2721,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 120 | 1 | 120,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 165 | 1 | 165,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5902 | x | 27796,0 | 4,7 | 94,2 | Итого | 5902 | x | 27036,0 | 4,6 | 91,6 | 21,6 | x | x |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 5176 | 5 | 25880,0 | x | x | удовлетворен полностью | 4490 | 5 | 22450,0 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 622 | 3 | 1866,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 1227 | 3 | 3681,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 104 | 1 | 104,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 185 | 1 | 185,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5902 | x | 27850,0 | 4,7 | 94,4 | Итого | 5902 | x | 26316,0 | 4,5 | 89,2 | 21,0 | x | x |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | важный | 4842 | 5 | 24210,0 | x | x | удовлетворен полностью | 4787 | 5 | 23935,0 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 876 | 3 | 2628,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 987 | 3 | 2961,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 184 | 1 | 184,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 128 | 1 | 128,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5902 | x | 27022,0 | 4,6 | 91,6 | Итого | 5902 | x | 27024,0 | 4,6 | 91,6 | 21,0 | x | x |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | важный | 5138 | 5 | 25690,0 | x | x | удовлетворен полностью | 3309 | 5 | 16545,0 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 645 | 3 | 1935,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 1943 | 3 | 5829,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 119 | 1 | 119,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 650 | 1 | 650,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5902 | x | 27744,0 | 4,7 | 94,0 | Итого | 5902 | x | 23024,0 | 3,9 | 78,0 | 18,3 | x | x |
| 5. Оценка действий персонала по оказанию | важный | 5533 | 5 | 27665,0 | x | x | удовлетворен полностью | 5430 | 5 | 27150,0 | 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 | 298 | 3 | 894,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 423 | 3 | 1269,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 71 | 1 | 71,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 49 | 1 | 49,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5902 | x | 28630 | 4,9 | 97,0 | Итого | 5902 | x | 28468 | 4,8 | 96,5 | 23,4 | x | x |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | важный | 4429 | 5,00 | 22145 | x | x | удовлетворен полностью | 5091 | 5 | 25455 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 1078 | 3,00 | 3234 | x | x | не совсем удовлетворен | 729 | 3 | 2187 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 395 | 1,00 | 395 | x | x | совершенно не удовлетворен | 82 | 1 | 82 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5902 | x | 25774 | 4,4 | 87,3 | Итого | 5902 | x | 27724 | 4,7 | 93,9 | 20,5 | x | x |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | важный | 5117 | 5,00 | 25585 | x | x | удовлетворен полностью | 5179 | 5 | 25895 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 613 | 3,00 | 1839 | x | x | не совсем удовлетворен | 618 | 3 | 1854 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 172 | 1,00 | 172 | x | x | совершенно не удовлетворен | 105 | 1 | 105 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5902 | x | 27596 | 4,7 | 93,5 | Итого | 5902 | x | 27854 | 4,7 | 94,4 | 22,1 | x | x |
| 8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного) | важный | 5156 | 5,00 | 25780 | x | x | удовлетворен полностью | 4960 | 5 | 24800 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 635 | 3,00 | 1905 | x | x | не совсем удовлетворен | 857 | 3 | 2571 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 111 | 1,00 | 111 | x | x | совершенно не удовлетворен | 85 | 1 | 85 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5902 | x | 27796 | 4,7 | 94,2 | Итого | 5902 | x | 27456 | 4,7 | 93,0 | 21,9 | x | x |
| ВСЕГО | | x | x | x | 37,3 | 746,2 | ВСЕГО | x | x | x | 36,4 | 728,2 | 169,8 | 4,6 | 91,0 |

подпись ответственного за обработку



Е.В.Кошина