



**УПРАВЛЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА**

Администрации
муниципального образования «Игринский район»

«Эгра ёрос»

муниципал кылдытэт Администрациысь
ЛУЛЧЕБЕРТЪЯ но ТУРИЗМЪЯ
КИВАЛТОННИ

ПРИКАЗ

30 ноября 2018 г. № 40 - о. д.
п.Игра

Об утверждении результатов
Мониторинга удовлетворенности
качеством услуг, предоставляемых
учреждениями культуры МО
«Игринский район» за 2018 год

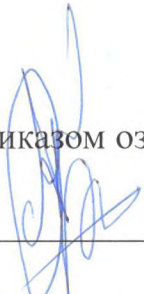
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые результаты Мониторинга удовлетворенности качеством услуг, предоставляемые учреждениями культуры муниципального образования «Игринский район» за 2018 год по группам факторов.
2. А.Р.Сарамакову, технику-программисту, разместить приказ на официальном сайте Управления культуры и туризма Администрации муниципального образования «Игринский район».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на себя.

Начальник Управления культуры и туризма

Е.В. Кошина

С приказом ознакомлен:

 / Сарамаков А.Р.

«30» ноября 20 18 г.

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов учреждений культуры МО "Игринский район" за 2018 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	4111	5	20555,0	x	x	удовлетворен полностью	1961	5	9805,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	489	3	1467,0	x	x	не совсем удовлетворен	350	3	1050,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	85	1	85,0	x	x	совершенно не удовлетворен	31	1	31,0	x	x	x	x	x
	Итого	4685	x	22107,0	4,7	94,4	Итого	2342	x	10886,0	4,6	93,0	21,9	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	4140	5	20700,0	x	x	удовлетворен полностью	1815	5	9075,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	475	3	1425,0	x	x	не совсем удовлетворен	446	3	1338,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	70	1	70,0	x	x	совершенно не удовлетворен	81	1	81,0	x	x	x	x	x
	Итого	4685	x	22195,0	4,7	94,7	Итого	2342	x	10494,0	4,5	89,6	21,2	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	3864	5	19320,0	x	x	удовлетворен полностью	1771	5	8855,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	670	3	2010,0	x	x	не совсем удовлетворен	522	3	1566,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	151	1	151,0	x	x	совершенно не удовлетворен	49	1	49,0	x	x	x	x	x
	Итого	4685	x	21481,0	4,6	91,7	Итого	2342	x	10470,0	4,5	89,4	20,5	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	4186	5	20930,0	x	x	удовлетворен полностью	1303	5	6515,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	432	3	1296,0	x	x	не совсем удовлетворен	660	3	1980,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	67	1	67,0	x	x	совершенно не удовлетворен	379	1	379,0	x	x	x	x	x
	Итого	4685	x	22293,0	4,8	95,2	Итого	2342	x	8874,0	3,8	75,8	18,0	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
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	важный	4373	5	21865,0	x	x	удовлетворен полностью	2087	5	10435,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	267	3	801,0	x	x	не совсем удовлетворен	242	3	726,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	45	1	45,0	x	x	совершенно не удовлетворен	13	1	13,0	x	x	x	x	x
	Итого	4685	x	22711,0	4,8	97,0	Итого	2342	x	11174,0	4,8	95,4	23,1	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	3481	5	17405,0	x	x	удовлетворен полностью	1937	5	9685,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	862	3	2586,0	x	x	не совсем удовлетворен	361	3	1083,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	342	1	342,0	x	x	совершенно не удовлетворен	44	1	44,0	x	x	x	x	x
	Итого	4685	x	20333,0	4,3	86,8	Итого	2342	x	10812,0	4,6	92,3	20,0	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	3964	5	19820,0	x	x	удовлетворен полностью	2055	5	10275,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	577	3	1731,0	x	x	не совсем удовлетворен	249	3	747,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	144	1	144,0	x	x	совершенно не удовлетворен	38	1	38,0	x	x	x	x	x
	Итого	4685	x	21695,0	4,6	92,6	Итого	2342	x	11060,0	4,7	94,4	21,9	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	важный	4131	5	20655,0	x	x	удовлетворен полностью	1979	5	9895,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	489	3	1467,0	x	x	не совсем удовлетворен	339	3	1017,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	65	1	65,0	x	x	совершенно не удовлетворен	24	1	24,0	x	x	x	x	x
	Итого	4685	x	22187,0	4,7	94,7	Итого	2342	x	10936,0	4,7	93,4	22,1	x	x
ВСЕГО	x	x	x	37,4	747,1	ВСЕГО	x	x	x	36,2	723,4	168,8	4,5	90,4	

Общая характеристика опрашиваемых (респондентов)

по МО «Игринский район»

В мониторинге удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры, приняло участие 4685 человек, 1614- мужчин и 3071 - женщина, в возрасте от 14 до 60 лет и старше. В том числе: от 14- 18 лет -618 чел., от 19 – 29 лет – 806 чел., от 30 – 39 лет – 1040 чел., от 40 - 49 лет – 1089 чел., от 50 – 59 лет – 814 чел., от 60 лет и старше – 318 чел.

Социальный портрет респондентов, принявших участие в опросе:

учащиеся, студенты - 610 чел., рабочие – 1458 чел., служащие – 1080чел., предприниматели – 71 чел., домохозяйки – 238чел., временно неработающие - 206 чел., пенсионеры – 912 чел., другое- 110 чел.

Образование опрошенных:

высшее – 982 чел., среднее специальное – 1985 чел., полное (общее) среднее – 1014 чел., неполное среднее – 686 чел., начальное - 18чел.

Место жительства: в п. Игра проживает – 619 чел., в сельском населенном пункте – 4008 чел., другие регионы - 58 чел.

Начальник

Управления культуры и туризма

Е.В. Кошина