



**АДМИНИСТРАЦИЯ
муниципального образования
«Муниципальный округ
Игринский район
Удмуртской Республики»
(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

**«Удмурт Элькуньсь
Эгра ёрос
муниципал округ»
муниципал кылдытэт
АДМИНИСТРАЦИЫСЬ
(Эгра ёрослэн Администрациез)
ЛУЛЧЕБЕРЕТЪЯ, ТУРИЗМЪЯ НО
ЕГИТЬЁСЫН 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

23.11

2023 года

№

62.09.

п. Игра

Об утверждении результатов мониторинга удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Игринский район Удмуртской Республики» за 2023 год

В соответствии с приказом Управления культуры, туризма и молодежной политики Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Игринский район Удмуртской Республики» от 23.10.2023 г. № 54/од , **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемые результаты Мониторинга удовлетворенности качеством услуг, предоставляемые учреждениями культуры Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Игринский район Удмуртской Республики» за 2023 год по группам факторов.

2. Сарاماкову А.Р., ведущему программисту МКУ ЦБУ Игринского района, разместить приказ на официальном сайте Управления культуры, туризма и молодежной политики Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Игринский район Удмуртской Республики».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

Е.В. Кошина -

Е.В. Кошина

С приказом ознакомлен:

A stylized handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long vertical stroke extending downwards.

Сарашинов А.В.

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

ИГРИНСКИЙ РАЙОН
за 2023 год

| Группа факторов (аспект обслуживания) | критерий "важность" | 90 | | | | | | 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 | 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 | 4892 | 5 | 24460,0 | x | x | удовлетворен полностью | 4355 | 5 | 21775,0 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 438 | 3 | 1314,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 900 | 3 | 2700,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 36 | 1 | 36,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 111 | 1 | 111,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5366 | x | 25810,0 | 4,8 | 96,2 | Итого | 5366 | x | 24586,0 | 4,6 | 91,6 | 22,0 | x | x |
| 2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) | важный | 4854 | 5 | 24270,0 | x | x | удовлетворен полностью | 4235 | 5 | 21175,0 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 480 | 3 | 1440,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 1007 | 3 | 3021,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 32 | 1 | 32,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 124 | 1 | 124,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5366 | x | 25742,0 | 4,8 | 95,9 | Итого | 5366 | x | 24320,0 | 4,5 | 90,6 | 21,7 | x | x |
| 3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме | важный | 4695 | 5 | 23475,0 | x | x | удовлетворен полностью | 4549 | 5 | 22745,0 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 615 | 3 | 1845,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 764 | 3 | 2292,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 56 | 1 | 56,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 53 | 1 | 53,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5366 | x | 25376,0 | 4,7 | 94,6 | Итого | 5366 | x | 25090,0 | 4,7 | 93,5 | 22,1 | x | x |
| 4. Техническое оснащение учреждения культуры | важный | 4535 | 5 | 22675,0 | x | x | удовлетворен полностью | 3238 | 5 | 16190,0 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 716 | 3 | 2148,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 1684 | 3 | 5052,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 115 | 1 | 115,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 444 | 1 | 444,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5366 | x | 24938,0 | 4,6 | 92,9 | Итого | 5366 | x | 21686,0 | 4,0 | 80,8 | 18,8 | x | x |

| Группа факторов (аспект обслуживания) | критерий "важность" | 90 | | | | | | 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 | 5042 | 5 | 25210,0 | x | x | удовлетворен полностью | 4893 | 5 | 24465,0 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 303 | 3 | 909,0 | x | x | не совсем удовлетворен | 451 | 3 | 1353,0 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 21 | 1 | 21,0 | x | x | совершенно не удовлетворен | 22 | 1 | 22,0 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5366 | x | 26140 | 4,9 | 97,4 | Итого | 5366 | x | 25840 | 4,8 | 96,3 | 23,5 | x | x |
| 6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры | важный | 4529 | 5,00 | 22645 | x | x | удовлетворен полностью | 4677 | 5 | 23385 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 702 | 3,00 | 2106 | x | x | не совсем удовлетворен | 649 | 3 | 1947 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 135 | 1,00 | 135 | x | x | совершенно не удовлетворен | 40 | 1 | 40 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5366 | x | 24886 | 4,6 | 92,8 | Итого | 5366 | x | 25372 | 4,7 | 94,6 | 21,9 | x | x |
| 7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры | важный | 4819 | 5,00 | 24095 | x | x | удовлетворен полностью | 4797 | 5 | 23985 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 479 | 3,00 | 1437 | x | x | не совсем удовлетворен | 545 | 3 | 1635 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 68 | 1,00 | 68 | x | x | совершенно не удовлетворен | 24 | 1 | 24 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5366 | x | 25600 | 4,8 | 95,4 | Итого | 5366 | x | 25644 | 4,8 | 95,6 | 22,8 | x | x |
| 8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного) | важный | 4830 | 5,00 | 24150 | x | x | удовлетворен полностью | 4591 | 5 | 22955 | x | x | x | x | x |
| | не очень важный | 484 | 3,00 | 1452 | x | x | не совсем удовлетворен | 734 | 3 | 2202 | x | x | x | x | x |
| | абсолютно неважный | 52 | 1,00 | 52 | x | x | совершенно не удовлетворен | 41 | 1 | 41 | x | x | x | x | x |
| | Итого | 5366 | x | 25654 | 4,8 | 95,6 | Итого | 5366 | x | 25198 | 4,7 | 93,9 | 22,5 | x | x |
| ВСЕГО | | x | x | x | 38,0 | 760,9 | ВСЕГО | x | x | x | 36,8 | 737,0 | 175,3 | 4,6 | 92,2 |

подпись ответственного за обработку

Е.В. Кошина

Е.В. Кошина

**Общая характеристика опрашиваемых (респондентов)
по МО «Муниципальный округ Игринский район УР»**

В мониторинге удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры, приняло участие **5366** человек (на 45 чел. меньше чем в 2022 г.), 100 % - удаленно, через социальные сети и официальные сети подведомственных учреждений. Из числа респондентов: **1749**- мужчин и **3617** - женщин, в возрасте от 14 до 60 лет и старше. В том числе: от 14- 18 лет - 403 чел., от 19 – 29 лет – 596 чел., от 30 – 39 лет –1113 чел., от 40 - 49 лет – 1232 чел., от 50 – 59 лет – 1146 чел., от 60 лет и старше – 876 чел.

Социальный портрет респондентов, принявших участие в опросе:

учащиеся, студенты – 562 чел., рабочие –1781 чел., служащие – 1358 чел., предприниматели – 137 чел., домохозяйки – 319 чел., временно неработающие - 178 чел., пенсионеры – 921 чел., другое- 110 чел.

Образование опрошенных:

высшее – 1615 чел., среднее специальное – 2211 чел., полное (общее) среднее – 868 чел., неполное среднее –458 чел., начальное – 114 чел., другое- 100 чел.

Место жительства: в п. Игра проживает – 1245 чел., в сельском населенном пункте – 3250 чел., г. Ижевск -297 чел., города и районы УР- 508 чел., другие регионы – 66 чел.

Процент удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры Игринского района в 2023 году составил- 92,2 %, что выше уровня 2022 года на 0,3%.

Начальник
Управления культуры, туризма
и молодежной политики



Е.В. Кошина