

Приложение 2 к мониторингу удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры

**Анализ результатов Мониторинга по группам факторов**

Свод по Отделу культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования "Муниципальный округ Кизнерский район Удмуртской Республики"  
(наименование учреждения)  
за 2024 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр.14 / гр.6	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
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	272	5	1360	x	x	удовлетворен полностью	285	5	1425	x	x	x	x	x
	не очень важный	24	3	72	x	x	не совсем удовлетворен	15	3	45	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	4	1	2	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	300	x	1434	4.78	95.60	Итого	300	x	1470	4.90	98.00	23.42	x	x
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	278	5	1390	x	x	удовлетворен полностью	281	5	1405	x	x	x	x	x
	не очень важный	20	3	60	x	x	не совсем удовлетворен	19	3	57	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	1	2	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	300	x	1452	4.84	96.80	Итого	300	x	1462	4.87	97.40	23.6	x	x
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	261	5	1305	x	x	удовлетворен полностью	280	5	1400	x	x	x	x	x
	не очень важный	30	3	90	x	x	не совсем удовлетворен	20	3	60	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	9	1	9	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	300	x	1404	4.68	93.60	Итого	300	x	1460	4.87	97.40	22.8	x	x
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	279	5	1395	x	x	удовлетворен полностью	273	5	1365	x	x	x	x	x
	не очень важный	20	3	60	x	x	не совсем удовлетворен	26	3	78	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1	3	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1	x	x	x	x	x
	Итого	300	x	1458	4.86	97.20	Итого	300	x	1444	4.81	96.20	23.38	x	x
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги	важный	290	5	1450	x	x	удовлетворен полностью	288	5	1440	x	x	x	x	x

(доброжелательность, вежливость, компетентность)	не очень важный	10	3	30	x	x	не совсем удовлетворен	12	3	36	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	300	x	1480	4.93	98.60	Итого	300	x	1476	4.92	98.40	24.3	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	187	5	935	x	x	удовлетворен полностью	268	5	1340	x	x	x	x	x
	не очень важный	89	3	261	x	x	не совсем удовлетворен	32	3	96	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	24	1	24	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	300	x	1220	4.07	81.40	Итого	300	x	1436	4.79	95.80	19.50	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	256	5	1280	x	x	удовлетворен полностью	289	5	1445	x	x	x	x	x
	не очень важный	38	3	114	x	x	не совсем удовлетворен	10	3	30	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	6	1	6	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1	x	x	x	x	x
	Итого	300	x	1400	4.67	93.40	Итого	300	x	1476	4.92	98.40	22.98	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного	важный	270	5	1350	x	x	удовлетворен полностью	289	5	1445	x	x	x	x	x
	не очень важный	28	3	84	x	x	не совсем удовлетворен	11	3	33	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	1	2	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	300	x	1436	4.79	95.80	Итого	300	x	1478	4.93	98.60	23.61	x	x
	ВСЕГО		x	x	37.62	752.40	ВСЕГО		x	x	39.01	780.20	183.51	<b>4.88</b>	<b>97.6</b>















































