

**Анализ результатов Мониторинга по группам факторов**  
Муниципальное автономное учреждение культуры "Дворец культуры "Юбилейный"  
(наименование учреждения)  
за 2014 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	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	79	5	480,0	x	x	удовлетворен полностью	52	5	460,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	19	3	12,0	x	x	не совсем удовлетворен	46	3	24,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	2	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	0,0	x	x	x	x	x
	<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>x</b>	<b>492,0</b>	<b>4,9</b>	<b>98,4</b>	<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>x</b>	<b>484,0</b>	<b>4,8</b>	<b>96,8</b>	<b>23,8</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	82	5	500,0	x	x	удовлетворен полностью	61	5	450,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	18	3	0,0	x	x	не совсем удовлетворен	38	3	30,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	0,0	x	x	x	x	x
	<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>x</b>	<b>500,0</b>	<b>5,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>x</b>	<b>480,0</b>	<b>4,8</b>	<b>96,0</b>	<b>24,0</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	77	5	15,0	x	x	удовлетворен полностью	80	5	475,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	17	3	285,0	x	x	не совсем удовлетворен	18	3	15,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	6	1	2,0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	0,0	x	x	x	x	x
	<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>x</b>	<b>302,0</b>	<b>3,0</b>	<b>60,4</b>	<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>x</b>	<b>490,0</b>	<b>4,9</b>	<b>98,0</b>	<b>14,8</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	90	5	500,0	x	x	удовлетворен полностью	64	5	350,0	x	x	x	x	x
	не очень важный	10	3	0,0	x	x	не совсем удовлетворен	33	3	75,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	5,0	x	x	x	x	x
	<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>x</b>	<b>500,0</b>	<b>5,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>x</b>	<b>430,0</b>	<b>4,3</b>	<b>86,0</b>	<b>21,5</b>	<b>x</b>	<b>x</b>
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	93	5	460,0	x	x	удовлетворен полностью	87	5	435,0	x	x	x	x	x

Группа факторов (совокупительная)	критерий "важность"	критерий "важность"					критерий "удовлетворенность"	критерий "удовлетворенность"					итоговый коэффициент по факторам, в баллах, гр.14 / гр.7	итоговый коэффициент по факторам, % , 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, %		количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве баллов	количество баллов, гр.9 * гр.10	коэффициент по группе факторов, баллов	коэффициент по группе факторов, %			гр.6 * гр.12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Услуги (добросовестность, вежливость, компетентность)	не очень важный	6	3	24,0	x	x	не совсем удовлетворен	11	3	33,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	482	4,8	96,4	Итого	100	x	470	4,7	94,0	22,7	x	x
6. Порядок визачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	56	5,00	0	x	x	удовлетворен полностью	69	5	345	x	x	x	x	x
	не очень важный	31	3,00	21	x	x	не совсем удовлетворен	28	3	84	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	13	1,00	93	x	x	совершенно не удовлетворен	3	1	3	x	x	x	x	x
Итого	100	x	114	1,1	22,8	Итого	100	x	432	4,3	86,4	4,9	x	x	
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	77	5,00	450	x	x	удовлетворен полностью	77	5	385	x	x	x	x	x
	не очень важный	18	3,00	30	x	x	не совсем удовлетворен	23	3	69	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	5	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x
Итого	100	x	480	4,8	96,0	Итого	100	x	454	4,5	90,8	21,8	x	x	
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуар, выставки, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	важный	90	5,00	375	x	x	удовлетворен полностью	76	5	380	x	x	x	x	x
	не очень важный	10	3,00	75	x	x	не совсем удовлетворен	22	3	66	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не удовлетворен	2	1	2	x	x	x	x	x
Итого	100	x	450	4,5	90,0	Итого	100	x	448	4,5	89,6	20,2	x	x	
ВСЕГО	x	x	x	33,2	664,0	ВСЕГО	x	x	x	36,9	737,6	153,6			

Директор МАУК "ДК "Юбилейный"

Т.В. Шаликола