

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

БУК и ДЮ УР "Музейно-выставочный комплекс стрелкового оружия имени М.Т. Калашникова"
(наименование учреждения)
за 2019 год

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"										критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент нт	итоговый коэффициент нт
		количес тво респонд ентов, чел.	оценка важност и в количес тве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр.4	коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, баллов	коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, %	критерий "удовлетворенност ь"	количес тво респонд ентов, чел.	оценка удовлет вренности сти в количес тве баллов	количество баллов, гр. 9 * гр.10	коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, баллов	коэффицие нт удовлетвор енности по группе факторов, %	гр.6 * гр.12	удовлетвор енности, в баллах, гр.14 / гр.7	удовлетвор енности, % гр.15 /5 * 100 %				
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	97	5	485,0	x	x	удовлетворен полностью	93	5	465,0	x	x	x	x	x				
	не очень важный	3	3	9,0	x	x	не совсем удовлетворен	7	3	21,0	x	x	x	x	x				
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x				
	Итого	100	x	494,0	4,9	98,8	Итого	100	x	486,0	4,9	97,2	24,0	x	x				
	важный	98	5	490,0	x	x	удовлетворен полностью	97	5	485,0	x	x	x	x	x				
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	не очень важный	2	3	6,0	x	x	не совсем удовлетворен	3	3	9,0	x	x	x	x	x				
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x				
	Итого	100	x	496,0	5,0	99,2	Итого	100	x	494,0	4,9	98,8	24,5	x	x				
	важный	95	5	475,0	x	x	удовлетворен полностью	90	5	450,0	x	x	x	x	x				
	не очень важный	5	3	15,0	x	x	не совсем удовлетворен	10	3	30,0	x	x	x	x	x				
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x				
	Итого	100	x	490,0	4,9	98,0	Итого	100	x	480,0	4,8	96,0	23,5	x	x				
	важный	94	5	470,0	x	x	удовлетворен полностью	95	5	475,0	x	x	x	x	x				
	не очень важный	6	3	18,0	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15,0	x	x	x	x	x				
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x				
4. Техническое оснащение учреждения культуры	Итого	100	x	488,0	4,9	97,6	Итого	100	x	490,0	4,9	98,0	23,9	x	x				
	важный	99	5	495,0	x	x	удовлетворен полностью	98	5	490,0	x	x	x	x	x				
	не очень важный	6	3	18,0	x	x	не совсем удовлетворен	5	3	15,0	x	x	x	x	x				
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	x	x	x	x	x				
	Итого	100	x	488,0	4,9	97,6	Итого	100	x	490,0	4,9	98,0	23,9	x	x				
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	99	5	495,0	x	x	удовлетворен полностью	98	5	490,0	x	x	x	x	x				

Группа факторов (аспект обслуживания)	критерий "важность"	критерий "важность"						критерий "удовлетворенность"						итоговый коэффициент	итоговый коэффициент
		количество факторов, чел.	оценка и в количестве баллов	количество баллов по группе факторов, гр. 3 * гр. 4	коэффициент	коэффициент	критерий "удовлетворенность"	количество факторов, чел.	оценка и в количестве баллов	количество баллов, гр. 9 * гр. 10	коэффициент	коэффициент	гр. 6 * гр. 12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
услуги (добродетельность, вежливость, компетентность)	не очень важный	1	3	3,0	x	x	не совсем	2	3	6,0	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1	0,0	x	x	совершенно не	0	1	0,0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	498	5,0	99,6	Итого	100	x	496	5,0	99,2	24,7	x	x
	важный	72	5,00	360	x	x	удовлетворен	99	5	495	x	x	x	x	x
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по участию в работе учреждения культуры	не очень важный	19	3,00	57	x	x	не совсем	1	3	3	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	9	1,00	9	x	x	совершенно не	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	426	4,3	85,2	Итого	100	x	498	5,0	99,6	21,2	x	x
	важный	94	5,00	470	x	x	удовлетворен	90	5	450	x	x	x	x	x
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	не очень важный	5	3,00	15	x	x	не совсем	10	3	30	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	1	1,00	1	x	x	совершенно не	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	486	4,9	97,2	Итого	100	x	480	4,8	96,0	23,3	x	x
	важный	97	5,00	485	x	x	удовлетворен	96	5	480	x	x	x	x	x
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного)	не очень важный	3	3,00	9	x	x	не совсем	4	3	12	x	x	x	x	x
	абсолютно неважный	0	1,00	0	x	x	совершенно не	0	1	0	x	x	x	x	x
	Итого	100	x	494	4,9	98,8	Итого	100	x	492	4,9	98,4	24,3	x	x
	важный	100	x	494	4,9	98,8	Итого	100	x	492	4,9	98,4	24,3	x	x
ВСЕГО	ВСЕГО	x	x	x	38,7	774,4	ВСЕГО	x	x	x	39,2	783,2	189,5	4,9	97,9