

Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

БУК УР "Национальный музей УР"

(наименование учреждения)

за 2019 год

Группа факторов (базис обслуживания)	критерий "важность"	критерий "удовлетворенность"										итоговый коэффициент НТ	итоговый коэффициент НТ
		количество во респондентов, чел.	оценка важности и в количестве факторов, гр. 3 * гр.4 баллов	коэффициент НТ	коэффициент НТ	критерий "удовлетворенность Б"	количество респондентов, чел.	оценка удовлетворенности в количестве факторов, гр. 9 * гр.10 баллов	коэффициент НТ	коэффициент НТ	гр.6 * гр.12		
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	важный	82	5	410,0	х	удовлетворен полностью	82	5	410,0	х	х	х	х
	не очень важный	13	3	39,0	х	не совсем удовлетворен	18	3	54,0	х	х	х	х
	абсолютно неважный	5	1	5,0	х	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	х	х	х	х
Итого		100	х	454,0	4,5	Итого	100	х	464,0	4,6	92,8	21,1	х
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	важный	75	5	375,0	х	удовлетворен полностью	73	5	365,0	х	х	х	х
	не очень важный	17	3	51,0	х	не совсем удовлетворен	25	3	75,0	х	х	х	х
	абсолютно неважный	8	1	8,0	х	совершенно не удовлетворен	2	1	2,0	х	х	х	х
Итого		100	х	434,0	4,3	Итого	100	х	442,0	4,4	88,4	19,2	х
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	важный	84	5	420,0	х	удовлетворен полностью	95	5	475,0	х	х	х	х
	не очень важный	11	3	33,0	х	не совсем удовлетворен	5	3	15,0	х	х	х	х
	абсолютно неважный	5	1	5,0	х	совершенно не удовлетворен	0	1	0,0	х	х	х	х
Итого		100	х	458,0	4,6	Итого	100	х	490,0	4,9	98,0	22,4	х
4. Техническое оснащение учреждения культуры	важный	73	5	365,0	х	удовлетворен полностью	87	5	435,0	х	х	х	х
	не очень важный	24	3	72,0	х	не совсем удовлетворен	11	3	33,0	х	х	х	х
	абсолютно неважный	3	1	3,0	х	совершенно не удовлетворен	2	1	2,0	х	х	х	х
Итого		100	х	440,0	4,4	Итого	100	х	470,0	4,7	94,0	20,7	х
5. Оценка действий персонала по оказанию	важный	78	5	390,0	х	удовлетворен полностью	95	5	475,0	х	х	х	х

Группа факторов (аспект обслуживания)	Критерий "важность"	Критерий "важность"										Критерий "удовлетворенность"					
		количество факторов, чел.	оценка важности и в количестве факторов, гр. 3 * гр. 4	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	Критерий "удовлетворенность"	количество факторов, чел.	оценка удовлетворенности в факторах, баллов	количество факторов, гр. 9 * гр. 10	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, баллов	коэффициент удовлетворенности по группе факторов, %	гр. 6 * гр. 12	итоговый коэффициент удовлетворенности, в баллах, гр. 14 / гр. 7	итоговый коэффициент удовлетворенности, % гр. 15 / 5 * 100 %			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
услуги (добросовестность, вежливость, компетентность)	не очень важный	20	3	60,0	x	x	не совсем удовлетворен	4	3	12,0	x	x	x	x	x		
	абсолютно неважный	2	1	2,0	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1,0	x	x	x	x	x		
	Итого	100	x	452	4,5	90,4	Итого	100	x	488	4,9	97,6	22,1	x	x		
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	важный	65	5,00	325	x	x	удовлетворен полностью	97	5	485	x	x	x	x	x		
	не очень важный	21	3,00	63	x	x	не совсем удовлетворен	3	3	9	x	x	x	x	x		
	абсолютно неважный	14	1,00	14	x	x	совершенно не удовлетворен	0	1	0	x	x	x	x	x		
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	важный	87	5,00	435	x	x	удовлетворен полностью	84	5	420	x	x	x	x	x		
	не очень важный	3	3,00	9	x	x	не совсем удовлетворен	12	3	36	x	x	x	x	x		
	абсолютно неважный	10	1,00	10	x	x	совершенно не удовлетворен	4	1	4	x	x	x	x	x		
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного	важный	81	5,00	405	x	x	удовлетворен полностью	78	5	390	x	x	x	x	x		
	не очень важный	12	3,00	36	x	x	не совсем удовлетворен	21	3	63	x	x	x	x	x		
	абсолютно неважный	7	1,00	7	x	x	совершенно не удовлетворен	1	1	1	x	x	x	x	x		
Итого	ВСЕГО	100	x	448	4,5	89,6	Итого	100	x	454	4,5	90,8	20,3	x	x		
		x	x	x	35,4	708,4	ВСЕГО	x	x	x	37,6	752,4	166,5	4,7	94,0		

Директор

А.Ф. Волков

Гл. бухгалтер

М.М. Гильмуллин

Исп. Г.В. Мерзина
52-64-77

