Акт № 3
по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств г. Зеи»

10.12.2020 **г. Зея**

Анкетирование потребителей муниципальных услуг проводила заместитель директора МБУ ДО ДШИ г. Зеи Е.Р. Карабанова на основании приказа отдела культуры, архивного дела администрации г. Зеи от 29.11.2020 № 26/1-ОД

Анализ степени удовлетворённости получателей муниципальных услуг

№ пп	Фактор удовлетворённости	Количество опрошенных	Оценка удовлетворённости (в баллах)	Оценка удовлетворённости (в %)
1.	Открытость и доступность информации об учреждении			
1.1.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет	41	Макс (7) 6,6	**94,2**
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	41	Макс (5) 4,9	**98**
2.2.	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися		Макс (8) 7,6	**95**
2.3.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов у обучающихся, включая участие в конкурсах, фестивалях различного уровня, а также в выставках, смотрах и других массовых мероприятиях	41	Макс (9) 8,5	**94,4**
2.4.	Транспортная и пешая	41	Макс (5)	**96**

	доступность учреждения		4,8	
3.	Время ожидания предоставления услуги			
3.1.	Удобство графика работы учреждения	41	Макс (7) 6,6	**94,3**
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения	41	Макс (7) 6,8	**97,1**
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом	41	Макс (5) 4,97	**99,4**
5.2.	Уровень реализации образовательных программ	41	Макс (10) 8,7	**87**
	ИТОГО:	41		**95**

Результат обработки анкет

1.1. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет

Число опрошенных	По семибалльной системе						
	7	6	5	4	3	2	1
41	29	10	2	0	0	0	0

(7*29)+(6*10)+(5*2)=273:41=6,6; 6,6/7*100=94,2

2.1. Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
41	36	5	0	0	0

(5*36)+(4*5)=200:41=4,9; 4,9/5*100=98

2.2. Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися

Число опрошенных	По восьмибалльной системе							
	8	7	6	5	4	3	2	1
41	30	8	2	1	0	0	0	0

(8*30)+(7*8)+(6*2)+(5*1)=313:41=7,6; 7,6/8*100=95

2.3. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов у обучающихся, включая участие в конкурсах, фестивалях различного уровня, а также в выставках, смотрах и других массовых мероприятиях

Число опрошенных	По девятибалльной системе								
	9	8	7	6	5	4	3	2	1
41	30	3	7	0	1	0	0	0	0

(9*30)+(8*3)+(7*7)+(5*1)=348:41=8,5; 8,5/9*100=94,4

2.4. Транспортная и пешая доступность учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
41	34	6	1	0	0

(5*34)+(4*6)+(3*1)=197:41=4,8; 4,8/5*100=96

3.1. Удобство графика работы учреждения

Число опрошенных	По семибалльной системе						
	7	6	5	4	3	2	1
41	28	9	4	0	0	0	0

(7*28)+(6*9)+(5*4)=270:41=6,6; 6,6/7*100=94,3

4.1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения

Число опрошенных	По семибалльной системе						
	7	6	5	4	3	2	1
41	34	7	0	0	0	0	0

(7*34)+(6*7)=280:41=6,8; 6,8/7*100= 97,1

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
41	40	1	0	0	0

(5*40)+(4*1)=204:41=4,97; 4,97/5*100=99,4

5.2. Удовлетворённость реализацией образовательных программ

Число опрошенных	По десятибалльной системе									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
41	25	5	1	2	0	8	0	0	0	0

(10*25)+(9*5)+ (8*1)+(7*2)+(5*8)= 357:41= 8,7; 8,7/10*100=87