Акт № 4
по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств г. Зеи»

29.11.2021 **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 29.10.2021 № 33-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	40	Макс (7) 6,9	**98,6**
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
2.1.	Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	40	Макс (5) 5	**100**
2.2.	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися		Макс (8) 7,8	**97,5**
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	40	Макс (9) 8,8	**97,8**

2.4.	Транспортная и пешая доступность учреждения	40	Макс (5) 4,9	**98**
3.	Время ожидания предоставления услуги			
3.1.	Удобство графика работы учреждения	40	Макс (7) 6,8	**97,1**
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения	40	Макс (7) 6,9	**97,6**
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом	40	Макс (5) 4,9	**98**
5.2.	Уровень реализации образовательных программ	40	Макс (10) 9,2	**92**
	ИТОГО:	40		**97,4**

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
40	37	2	1				

(7*37)+(6*2)+(5*1)=276:40=6,9; 6,9/7*100=98,6

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

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

(5*40)= 200:40=5; 5/5*100=100

2.2. Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися

Число опрошенных	По восьмибалльной системе							
	8	7	6	5	4	3	2	1
40	36	2		1		1		

(8*36)+(7*2)+(5*1)+(3*1)=310:40=7,8; 7,8/8*100=97,5

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
40	36	2	1		1				

(9*36)+(8*2)+(7*1)+(5*1)=352:40=8,8; 8,8/9*100=97,8

2.4. Транспортная и пешая доступность учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
40	38	1	1		

(5*38)+(4*1)+(3*1)=197:40=4,9; 4,9/5*100=98

3.1. Удобство графика работы учреждения

Число опрошенных	По семибалльной системе						
	7	6	5	4	3	2	1
40	34	3	2	1			

(7*34)+(6*3)+(5*2)+(4*1)=270:40=6,8; 6,8/7*100=97,1

4.1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения

Число опрошенных	По семибалльной системе						
	7	6	5	4	3	2	1
40	39		1				

(7*39)+(5*1)=278:40=6,9; 6,9/7*100= 97,6

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
40	37	3			

(5*37)+(4*3)=197:40=4,9; 4,9/5*100=98

5.2. Удовлетворённость реализацией образовательных программ

Число опрошенных	По десятибалльной системе									
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
40	28	4	3	2	1	2				

(10*28)+(9*4)+ (8*3)+(7*2)+(6*1)+(5*2)= 370:40= 9,2; 9,2/10*100=92