Акт № 5
по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств г. Зеи»

18.11.2022 **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 27.10.2022 № 35-ОД и приказа МБУ ДО ДШИ г. Зеи от 01.11.2022 № 81/1-о/д

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) 6,6	**94,3**
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) 4,8	**96**
2.2.	Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися		Макс (8) 7,7	**96,3**
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) 8,2	**91,1**

2.4.	Транспортная и пешая доступность учреждения	40	Макс (5) 4,7	**94**
3.	Время ожидания предоставления услуги			
3.1.	Удобство графика работы учреждения	40	Макс (7) 6,9	**98,6**
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения			
4.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения	40	Макс (7) 6,8	**97,1**
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) 9,3	**93**
	ИТОГО:	40		**95,4**

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	34	4					

(7*34)+(6*4)= 262:40=6,6; 6,6/7*100=94,3

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	36	3		1	

(5*36)+(4*3)=192:40=4,8; 4,8/5*100=96

2.2. Наличие условий для индивидуальной работы с обучающимися

Число опрошенных	По восьмибалльной системе							
	8	7	6	5	4	3	2	1
40	33	4	1	1	1			

(8*33)+(7*4)+(6*1)+(5*1)+(4*1)= 307:40=7,7; 7,7/8*100=96,3

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	26	5	4	2	3				

(9*26)+(8*5)+(7*4)+(6*2)+(5*3)=329:40=8,2; 8,2/9*100=91,1

2.4. Транспортная и пешая доступность учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
40	35	1	2	1	

(5*35)+(4*1)+(3*2)+(2*1)=187:40=4,7; 4,7/5*100=94

3.1. Удобство графика работы учреждения

Число опрошенных	По семибалльной системе						
	7	6	5	4	3	2	1
40	38		1	1			

(7*38)+(5*1)+(4*1)=275:40=6,9; 6,9/7*100=98,6

4.1. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения

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

(7*36)+(6*2)+(4*2)=272:40=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
40	38	2			

(5*38)+(4*2)=198:40=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	33	3		1		3				

(10*33)+(9*3)+ (7*1)+(5*3)= 372:40= 9,3; 9,3/10*100=93