

Акт № 2
по итогам проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
муниципальным дошкольным образовательным
автономным учреждением д/с № 3 за 2022 г.

18.01.2022

г. Зея

Мною, заместителем директора МКУ «Центр по обслуживанию образовательных организаций города Зеи» Щеголевой Викторией Викторовной, на основании Плана работы отдела образования администрации г. Зеи на 2021 - 2022 учебный год проведено анкетирование потребителей муниципальных услуг в МДОАУ д/с № 3.

Основание для проведения анкетирования: Приказ отдела образования администрации г. Зеи от 28.09.2022 № 301 - од.

Цель проверки: изучение мнения потребителей услуг об удовлетворенности качеством предоставления услуг.

Установленный срок проведения анкетирования: с 05.10.2022 по 30.12.2022 года.

Согласно приказу отдела образования администрации, г. Зеи от 28.09.2022 № 301 - од было проведено on-line – анкетирование, плановое количество респондентов утверждено в размере 40% от общего количества респондентов в соответствии с генеральной совокупностью 73 чел., приняли участие в опросе 84 чел. или 46,7 %. On-line – анкета была размещена на сайте образовательной организации.

По итогам проведения анкетирования проведен анализ степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг и представлен в таблице.

| № п/п | Фактор удовлетворенности № 3 | Количество опрошенных | Оценка удовлетворенности, (в баллах) | Оценка удовлетворенности, (в %) |
|-------|--|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| 1. | Уровень комфортности оснащения помещений учреждения | 84 | 4,72 | 100 |
| 2. | Удовлетворенность потребителя возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге | 84 | 4,75 | 100 |
| 3. | Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения | 84 | 4,85 | 90 |
| 4. | Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения | 84 | 4,78 | 100 |

| | | | | |
|----|--|-----------|-------------|-------------|
| 5. | Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения | 84 | 4,83 | 10 |
| 6. | Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом | 84 | 4,77 | 100 |
| | Итого: | 84 | 4,78 | 98,3 |

Результаты по обработке анкет

1. Уровень комфортности оснащения помещений учреждения

| Число опрошенных | По пятибалльной системе | | | | |
|------------------|-------------------------|----|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 84 | 64 | 17 | 2 | 1 | 0 |

$$(5*64) + (4*17) + (3*2) + (2*1) + (1*0) = 320+68+6+2+0 = 396: 84 = 4,72$$

2. Удовлетворенность потребителя возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге

| Число опрошенных | По пятибалльной системе | | | | |
|------------------|-------------------------|----|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 84 | 66 | 15 | 3 | 0 | 0 |

$$(5*66) + (4*15) + (3*3) = 330+60+9= 399 : 84 = 4,75$$

3. Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения

| Число опрошенных | По пятибалльной системе | | | | |
|------------------|-------------------------|----|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 84 | 73 | 10 | 1 | 0 | 0 |

$$(5*73) + (4*10) + (3*1) = 365 + 40 + 3 = 408: 84 = 4,85$$

4. Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения

| Число опрошенных | По пятибалльной системе | | | | |
|------------------|-------------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 84 | 72 | 8 | 2 | 2 | 0 |

$$(5*72) + (4*8) + (3*2) + (2*2) + (1*0) = 360+32+6+4+0= 402: 84 = 4,78$$

5. Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения

| Число опрошенных | По пятибалльной системе | | | | |
|------------------|-------------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 84 | 73 | 8 | 3 | 0 | 0 |

$$(5*73) + (4*8) + (3*3) = 365+32+9 = 406 : 84 = 4,83$$

6. Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом

| Число опрошенных | По пятибалльной системе | | | | |
|------------------|-------------------------|----|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 84 | 69 | 11 | 4 | 0 | 0 |

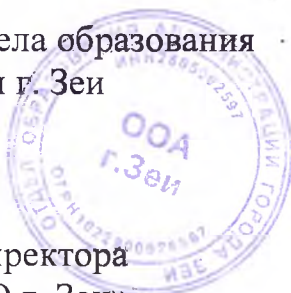
$$(5*69) + (4*11) + (3*4) = 345+44+12 = 401: 84 = 4,77$$

$$\text{Итого: } 4,72+4,75+4,85+4,78+4,83+4,77 = 28,70 :6 = 4,78$$

Вывод:

В среднем уровень удовлетворенности потребителем качеством предоставляемой муниципальной услуги по МДОАУ д/с № 3 составил 4,78 балла или 98,3 %, в муниципальном задании данный показатель запланирован в размере 90 %, перевыполнение планового показателя составляет 8,3 %.

Начальник отдела образования администрации г. Зеи



О.В. Максимишина

Заместитель директора МКУ «ЦОМОО г. Зеи»

В.В. Щеголева