

**Акт № 8**  
**по итогам проведения мониторинга качества**  
**предоставления муниципальных услуг**  
**муниципальным дошкольным образовательным**  
**автономным учреждением д/с № 15 за 2022г.**

18.01.2023

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 № 15.

**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 или 65 чел., приняли участие в опросе 91 чел. или 56,6 %. 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	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)	Оценка удовлетворенности, (в %)
1.	Уровень комфортности оснащения помещений учреждения	91	4,84	100
2.	Удовлетворенность потребителя возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге	91	4,88	100
3.	Удовлетворенность потребителя	91	4,95	100

	взаимодействия с работниками учреждения			
4.	Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения	91	4,85	100
5.	Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения	91	4,91	100
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	91	4,86	100
	<b>Итого:</b>	<b>91</b>	<b>4,88</b>	<b>100</b>

### Результаты по обработке анкет

#### 1. Уровень комфортности оснащения помещений учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
91	76	12	3	0	0

$$(5*76) + (4*12) + (3*3) = 380 + 48 + 9 = 437 : 91 = 4,80$$

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

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
91	82	7	2	0	0

$$(5*82) + (4*7) + (3*2) = 410 + 28 + 6 = 444 : 91 = 4,88$$

#### 3. Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
91	87	3	1	0	0

$$(5*87) + (4*3) + (3*1) = 435 + 12 + 3 = 450 : 91 = 4,95$$

#### 4. Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
91	83	5	2	1	0

$$(5*83) + (4*5) + (3*2) + (2*1) = 415 + 20 + 6 = 441 : 91 = 4,85$$

5. Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
91	84	6	1	0	0

$$(5*84) + (4*6) + (3*1) + (2*0) = 420 + 24 + 3 + 0 = 447 : 91 = 4,91$$

6. Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
91	79	11	1	0	0

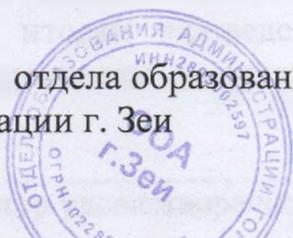
$$(5*79) + (4*11) + (3*1) = 395 + 44 + 3 = 442 : 91 = 4,86$$

**Итого:  $4,84 + 4,88 + 4,95 + 4,85 + 4,91 + 4,86 = 29,29 : 6 = 4,88$**

**Вывод:**

В среднем уровень удовлетворенности потребителем качеством предоставляемой муниципальной услуги по МДОАУ д/с № 15 составил 4,88 баллов или 100 %, в муниципальном задании данный показатель запланирован в размере 90 %, перевыполнение данного показателя составило 10 %.

Начальник отдела образования администрации г. Зеи



О.В. Максимишина

Заместитель директора МКУ «ЦОМОО г. Зеи»

В.В. Щеголева

1. Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги	91	4,88	100
2. Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги	91	4,88	100
3. Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги	91	4,88	100