

Акт № 15
по итогам проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
образовательными организациями за 2017г.

29.12.2017

г. Зея

На основании Плана работы отдела образования администрации г. Зея на 2017-2018 учебный год заместителем директора МКУ «Центр по обслуживанию бюджетных и автономных учреждений города Зея» Гультовой Татьяной Михайловной, в соответствии с муниципальным заданием, проведено анкетирование потребителей муниципальных услуг в муниципальных образовательных организациях.

Основание для проведения анкетирования: План работы отдела образования администрации г. Зея на 2017-2018 учебный год.

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

Установленный срок проведения анкетирования: с 15.12.2017 по 25.12.2017 года.

По итогам проведения анкетирования проведен анализ степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг в образовательных организациях. Результат анкетирования по муниципальным общеобразовательным организациям представлен в таблице № 1.

Таблица № 1

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)	Оценка удовлетворенности, (в %)
1.	Уровень комфортности оснащения помещений учреждения	235	4,71	94,2
2.	Удовлетворенность потребителя возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге	235	4,85	97
3.	Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения	235	4,86	97,2
4.	Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения	235	4,84	96,8

5.	Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения	235	4,92	98,4
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	235	4,89	97,8
	Итого:	235	4,84	96,8

$K_y = 4,84$ (коэффициент удовлетворенности)

$K_y(\%) = 96,8$ (коэффициент удовлетворенности в %)

Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности – отличный.

В среднем уровень удовлетворенности потребителем качеством предоставляемой муниципальной услуги по общеобразовательным организациям составил 96,8 %, в муниципальном задании данный показатель в среднем запланирован в размере 80 %, перевыполнение данного показателя составило 16,8 %.

Результат анкетирования по муниципальным дошкольным образовательным организациям представлен в таблице № 2.

Таблица № 2

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)	Оценка удовлетворенности, (в %)
1.	Уровень комфортности оснащения помещений учреждения	120	4,7	94
2.	Удовлетворенность потребителя возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге	120	4,89	97,8
3.	Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения	120	4,96	99,2
4.	Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения	120	4,77	95,4
5.	Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения	120	4,98	99,6

6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	120	4,99	99,8
Итого:		120	4,88	97,6

$K_y = 4,88$ (коэффициент удовлетворенности)

$K_y(\%) = 97,6$ (коэффициент удовлетворенности в %)

Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности – отличный.

В среднем уровень удовлетворенности потребителем качеством предоставляемой муниципальной услуги по дошкольным образовательным организациям составил 97,6 %, в муниципальном задании данный показатель в среднем запланирован в размере 90 %, перевыполнение данного показателя составило 7,6 %.

Результат анкетирования по муниципальным организациям дополнительного образования представлен в таблице № 3.

Таблица № 3

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)	Оценка удовлетворенности, (в %)
1.	Уровень комфортности оснащения помещений учреждения	92	4,6	92
2.	Удовлетворенность потребителя возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге	92	4,64	92,8
3.	Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения	92	4,7	94
4.	Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения	92	4,84	96,8
5.	Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения	92	4,69	93,8
6.	Удовлетворенность потребителя качеством	92	4,79	95,8

	предоставляемой муниципальной услуги в целом			
	Итого:	92	4,71	94,2

$K_y = 4,71$ (коэффициент удовлетворенности)

$K_y(\%) = 94,2$ (коэффициент удовлетворенности в %)

Интерпретация значения коэффициента удовлетворенности – отличный.

В среднем уровень удовлетворенности потребителем качеством предоставляемой муниципальной услуги по дошкольным образовательным организациям составил 94,2 %, в муниципальном задании данный показатель в среднем запланирован в размере 93 %, перевыполнение данного показателя составило 1,2 %.

Начальник отдела образования
администрации г. Зеи



О.В. Максимишина

Заместитель директора
МКУ «ЦОБАУ г. Зеи»

Т.М. Гультяева