

Отчет
Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги

Для определения индикаторов, характеризующие достижение цели муниципальной программы «Развитие образования Дальнегорского городского округа» за 2021 год в образовательных учреждениях Дальнегорского городского округа был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг.

В анкетировании приняли участие:

Вид учреждения	Количество	Процент	Количество опрошенных человек
Дошкольное образовательное учреждение	15	100	1203
Общеобразовательное учреждение	12	100	1204
Учреждения дополнительного образования	1	100	470
Итого	28	100	2877

Удовлетворённость населения Дальнегорского городского округа качеством предоставляемых услуг дошкольного образования

№ п/п	Фактор удовлетворенности (ф)	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)
Качество инфраструктуры связанной с получением услуги			
1.	Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема	1203	4,94
2.	Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)	1203	4,85
3	Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга	1203	4,89
4.	Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема	1203	4,89
Качество взаимодействия с поставщиком услуги			
5.	Удовлетворенность получателя продолжительностью приема	992	4,91
6.	Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга	992	4,91
7.	Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга	992	4,90
8.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	992	4,85
Общий коэффициент $(4,94+4,85+4,89+4,89+4,91+4,91+4,90+4,88)/8 = 4,8937$			

Коэффициент удовлетворенности родителей качеством предоставляемых муниципальных услуг учреждениями дошкольного образования Дальнегорского городского округа общий $4,8937/5*100 = 97,87\%$, (отличный).

Более низкая степень удовлетворенности родителей прослеживается по фактору:
«Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)»

Удовлетворённость населения Дальнегорского городского округа качеством предоставляемых услуг по общеобразовательным программам

№ п/п	Фактор удовлетворенности (ф)	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)
Качество инфраструктуры связанной с получением услуги			
1.	Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приема	1204	4,56
2.	Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)	1204	4,60
3	Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга	1204	4,54
4.	Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приема	1204	4,76
Качество взаимодействия с поставщиком услуги			
5.	Удовлетворенность получателя продолжительностью приема	1204	4,70
6.	Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга	1204	4,71
7.	Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга	1204	4,69
8.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	1204	4,68
Общий коэффициент $(4,56+4,60+4,54+4,76+4,70+4,71+4,69+4,68)/8 = 4,656$			

Коэффициент удовлетворенности родителей качеством предоставляемых муниципальных услуг учреждениями начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования ДГО общий $4,77/5*100 = 93,13\%$, (отличный).

Более низкая степень удовлетворенности родителей прослеживается по факторам:
«Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)»,
«Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга»

Удовлетворённость населения Дальнегорского городского округа качеством предоставляемых услуг образовательным программам в учреждениях дополнительного образования

№ п/п	Фактор удовлетворенности (ф)	Кол-во опрошенных	Оценка удовлетворенности (в баллах не более 5,0)
Качество инфраструктуры связанной с получением услуги			
1	Удовлетворенность получателя местом размещения объекта мониторинга, условиями ожидания приёма	470	4,94
2	Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)	470	4,85
3	Удовлетворенность получателя удобством графика работы с посетителями объекта мониторинга	470	4,89
4	Удовлетворенность получателя длительностью ожидания приёма	470	4,89
Качество взаимодействия с поставщиком услуги			
5	Удовлетворенность получателя продолжительностью приёма	470	4,91
6	Удовлетворенность получателя внимательностью и вежливостью объекта мониторинга	470	4,91
7	Удовлетворенность получателя компетентностью объекта мониторинга	470	4,90
8	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	470	4,85
Общий коэффициент $(4,94+4,85+4,89+4,89+4,91+4,91+4,90+4,85)/8 = 4,906$			

Коэффициент удовлетворенности родителей качеством предоставляемых муниципальных услуг учреждением дополнительного образования ДГО общий $4,9063/5 * 100 = 98,13\%$, (отличный).

Более низкая степень удовлетворенности родителей прослеживается по фактору: «Удовлетворенность получателя местом размещения объекта уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)».

Начальник Управления образования



Н.А. Гузен