Итоги анкетирования по изучению мнения населения Пуровского района о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетным учреждениями, подведомственными Управлению культуры Администрации Пуровского района в 2020 году

В соответствии с распоряжением Администрации района от 02.08.13 г. № 536-РА «Об утверждении Порядка изучения мнения населения муниципального образования Пуровский район о качестве оказания муниципальных услуг» проведено анкетирование по изучению мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры, подведомственными Управлению культуры Администрации Пуровского района.

Изучение мнения состоялось непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг, согласно анкетам.

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Централизованная библиотечная система Пуровского района»**

**Объектом исследования стали пользователи МБУК «ЦБС Пуровского района» от 16 лет и старше:**

**Центральная районная библиотека – 55 человек;**

**Филиал п.Уренгой – 37 человек**

**Филиал п.Пуровск – 21 человек;**

**Филиал п.Пурпе - 40человек;**

**Филиал п.Ханымей – 32 человек;**

**Филиал с.Самбург – 20 человек;**

**Филиал с.Халясавэй - 12 человек;**

**Филиал д.Харампур - 15 человек.**

**Предмет исследования – оценка пользователей в отношении качества и доступности предоставляемых библиотечных услуг.**

**Метод исследования: анкетирование.**

Было проведено анкетирование, в ходе которого опрошено 232 респондента – пользователей библиотеки. Респонденты отвечали на вопросы, имеющие отношение к библиотеке, библиотечным услугам и условиям их получения. Организацию виртуальных выставок считают достаточным 98,5% пользователей, затруднились с ответом 1,5%.

98 % пользователей отмечают, что в библиотеке созданы отличные комфортные условия пребывания во время проведения мероприятий и 2% хорошо.

Оценивая санитарное состояние мест общего пользования учреждения культуры (туалетных комнат, гардероба, места для сидений, чистота помещений), респонденты 97% поставили оценку «отлично», 3% отметили хорошее состояние общих мест пользования. 95% опрашиваемых указали на отличный художественно-эстетический уровень оформления помещений учреждения культуры, 5% – на хороший уровень.

Удобным и отличным установленный режим работы учреждения в т.ч. в выходные дни считают 99% анкетируемых, 1% - поставили оценку «хорошо».

По результатам опроса 97% респондентов чувствуют себя в безопасности в библиотеке, 3% читателей оценивают «хорошо» состояние безопасностью в помещении.

Высоко оценили профессиональные качества библиотекаря (доброжелательность, вежливость и компетентность) «отлично»- 99%, хорошо –1 % читателей.

Итоги исследования показали, что 98% посетителей библиотеки оценили на «отлично» качество оказания услуг в библиотеке, 2% дали оценку «хорошо».

93% опрошенных считают, что материально-техническое обеспечение библиотеки на отличном уровне, 7% – на хорошем уровне.Вопрос о литературе, пользующейся спросом. 95% опрашиваемых считает его достаточным, оценку «хорошо» дали 5 % анкетируемых.

**Вывод:** анализ изучения мнения, позволил установить, что в целом, респонденты (читатели) оценивают высоко качество оказания услуг, предоставляемыхЦентральной районной библиотеки МБУК «ЦБС Пуровского района».

В 2020 году установленные в учреждении графики работы отвечают реальным запросам пользователей: дети хотят и готовы оставаться в библиотеке гораздо дольше, а их родители в подавляющем большинстве не высказывают на этот счет никаких возражений.

Радует, что дальнейшее формирование детского фонда литературы положительно сказалось на увеличении посещений библиотеки детьми разного возраста.

**По итогам анкетирования респонденты библиотек филиалов МБУК «ЦБС Пуровского района»** высоко оценили профессиональные качества библиотекарей и вполне удовлетворены качеством оказания услуг библиотек. Услуги библиотеки, удовлетворяют потребности читателей и востребованы населением. Нарушений качества оказываемых услуг не выявлено

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Пуровский районный историко-краеведческий музей»**

В декабре 2020 года ПРИКМ было проведено анкетирование среди получателей услуг и проведена независимая оценка качества предоставляемых услуг ПРИКМ среди населения г.Тарко-Сале.

За базовое количество респондентов было принято 5% от общего количества посетителей согласно муниципальному заданию на 2020 год, что в количественном выражении составило 270 человек. В итоге было опрошено 277 человек, которые были подразделены на три категории «Учащиеся», «Работающие» и «Неработающие».

В категории «Учащиеся» на вопросы оценки качества услуг ответили 124 человека. Категорию «Работающие» представили 104 опрошенных. Категория «Неработающие» - самая малочисленная, и составила 49 респондентов из числа пенсионеров.

Добровольный, анонимный опрос проводился среди посетителей районного музея, учащихся общеобразовательных школ, колледжа, организациях, среди преподавателей г.Тарко-Сале, которым было предложено оценить работу МБУК «Пуровский районный историко-краеведческий музей» по 5-бальной шкале, где 5 это наивысший балл по разным направлениям, которые были подразделены на блоки:

1.1.Удовлетворенность отношением специалистов к посетителю: (внимание, вежливость, тактичность, чуткость, общительность),

1.2. Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг,

1.3. Комфортность условий пребывания в музее,

1.4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников,

1.5. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни,

1.6. Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания.

По завершении анкетирования был подведен следующий анализ опроса:

**Категория – учащиеся, опрошено 124 человека.**

1.Удовлетворенность отношением специалистов к посетителю: (внимание, вежливость, тактичность, чуткость, общительность):

Степень удовлетворённости «5» и «4» – 97%. Степень удовлетворённости «3», «2»,

«1» - 3%.

2. Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 94% . Степень удовлетворённости «3», «2»,

«1» - 6%

3. Комфортность условий пребывания в музее:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 98%. Степень удовлетворённости «3», «2»,

«1» - 2%.

4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 97%. Степень удовлетворённости «3», «2»,

«1»- 3%

5. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 99%. Степень удовлетворённости «3», «2»,

«1» - 1%

6. Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания: Степень удовлетворённости «5» и «4» - 99%. Степень удовлетворённости «3», «2»,

«1» - 1%.

**Категория – работающий, опрошено 104 человека.**

1.Удовлетворенность отношением специалистов к посетителю: (внимание, вежливость, тактичность, чуткость, общительность):

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

2.Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 99% . Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 1%

3. Комфортность условий пребывания в музее: Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100 Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%

5.Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%

6.Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания: Степень удовлетворённости на оценку «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

**Категория – неработающий опрошено 49 человек.**

1. Удовлетворенность отношением специалистов к посетителю: (внимание, вежливость, тактичность, чуткость, общительность):

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

2.Удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг:

Степень удовлетворённости «5» и « 4» - 97% . Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 3%

3. Комфортность условий пребывания в музее:

Степень удовлетворённости на оценку - 100 %. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

4. Удовлетворенность компетентностью сотрудников:

Степень удовлетворённости» 5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%

5.Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни:

Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%

6.Удовлетворенность результатом получения музейно-экскурсионного обслуживания: Степень удовлетворённости «5» и «4» - 100%. Степень удовлетворённости «3», «2», «1» - 0%.

Для устранения степени удовлетворенности «3», «2» ,«1» в работе МБУК «Пуровский районный историко-краеведческий музей» необходимо обратить внимание на информирование о порядке оказания услуг дополнительным распространением информации, основное замечание людей было в том, что они не успевают записаться на мастер-классы или дни рождения, поскольку данные услуги пользуются большим спросом.

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Централизованная клубная система Пуровского района»**

С целью изучения мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями, подведомственными Управлению культуры Администрации Пуровского района, а так же в рамках исполнения приказа Управления культуры Администрации Пуровского района от 25.05.2018 г. №161 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения муниципального образования Пуровский район о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями, подведомственными Управлению культуры», работниками МБУК "ЦКС Пуровского района" было проведено анкетирование, посредством электронного опроса посетителей официального сайта учреждения. Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

• комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

• удовлетворённость информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

• удовлетворённость респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

• удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов;

• удовлетворённость графиком работы учреждения;

• пожелания по улучшению работы учреждения.

Исследование проводилось путём анкетирования жителей посёлков Уренгой, Пурпе, Ханымей, сёл Халясавэй, Самбург, деревни Харампур, города Тарко-Сале с помощью использования электронной формы анкетирования на официальном сайте МБУК «ЦКС Пуровского района» (<http://www.cks-pur.ru/evaluation.html>).

В связи со сложившейся эпидемиологической обстановкой в округе и низким посещением учреждений культуры в отчетном периоде, в исследовании приняли участие 98 человек, что составило 0,06 (шесть сотых) процентов от количества посетителей муниципальных услуг МБУК "ЦКС Пуровского района".

Общая информация о поле, возрасте, распределилась следующим образом:

В опросе приняли участие 64% женщин (63 чел.), 36% мужчин (35 чел.).

Возраст опрошенных:

18-30 – 25 человек (25%);

31-45 – 37 человека (38%);

46-55 – 28 человек (28%);

Свыше 55 –8человека (9%).

Опрашиваемые посещают дома культуры с целью организации своего досуга, культурного просвещения и обогащения (участие в конкурсах, посещение культурно-массовых мероприятий, занятия в клубных формированиях по различным направлениям), посещения мастер-классов, отдыха.

На вопрос о получении в полной мере услуг в Домах культуры, за которыми посетители обращались, 98% ответили положительно, что составило 96 чел.

По итогам проведения анализа, можно отметить, что в целом мнение населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг, а так же уровне работы сотрудников в МБУК «ЦКС Пуровского района» в 2020 году можно признать удовлетворительным.

**Результат исследования мнения населения о качестве муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным автономным учреждением культуры**

**«Парк культуры и отдыха «Северный очаг»**

**Аналитическая записка по результатам исследования мнения населения о качестве муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным автономным учреждением культуры "Парк культуры и отдыха "Северный очаг"**

В целях изучения мнения населения о качестве услуг, выявления степени удовлетворенности населения качеством услуг, было проведено анкетирование среди респондентов - потребителей муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным автономным учреждением культуры «Парк культуры и отдыха «Северный очаг».

Форма анкеты и уровень репрезентативности выборки при проведении исследования утверждены приказом МАУК ПКО «Северный очаг» от 21.10.2020 года № 53 «О проведении анкетирования».

В ходе исследования было проведено анкетирование среди 251 респондентов.

Качественный состав выборки представлен в приложении № 2 к настоящей аналитической записке.

Расчет оценки уровня удовлетворенности осуществлялся по критериям в соответствии с алгоритмом их расчета.

Критерии оценки уровня удовлетворенности:

1. Уровень комфортности посещения и нахождения в парке на мероприятиях.
2. Уровень удовлетворённости качеством услуг, предоставляемым МАУК ПКО «Северный очаг».
3. Уровень удовлетворённости графиком работы МАУК ПКО «Северный очаг».
4. Уровень взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных административным регламентом оказания муниципальной услуги.
5. Уровень обслуживания и компетентности сотрудников МАУК ПКО "Северный очаг" при оказании муниципальных услуг.
6. Уровень удовлетворённости информирования о порядке оказания муниципальной услуги.

Уровень удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых МАУК ПКО «Северный очаг», составил **83,983225%.**

Алгоритм оценки уровня удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг представлен в приложении № 2 к настоящей аналитической записке.

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Уренгойская детская художественная школа»**

**Мониторинг опроса для посетителей сайта МБУ ДО «Уренгойская ДХШ» по «Независимой оценке качества оказания услуг»**

**за период 01.01.-31.12.2020г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № вопроса |  | Значение % |
| 1 | Считаете ли Вы комфортным помещения художественной школы, предназначенные для оказания муниципальных услуг? | 100 |
| 2 | Удовлетворены ли Вы информированием о порядке оказания муниципальных услуг? | 100 |
| 3 | Удовлетворены ли Вы отношением работников художественной школы к посетителям (вежливость, внимательность, тактичность)? | 100 |
| 4 | Устраивает ли Вас график работы учреждения? | 100 |
| 5 | Удовлетворены ли Вы результатом предоставления муниципальной услуги? | 100 |
| 6 | Наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных административными регламентами оказания муниципальной услуги? | 100 |
| 7 | Посещаете ли Вы сайт художественной школы? | 100 |
| 8 | Приглашает ли руководство школы известных художников, профильных педагогов для проведения мастер – классов, где обучается Ваш ребенок? | 50/50 |
| 9 | Вы посещаете с Вашим ребенком культурные мероприятия, организованные данным муниципальным учреждением (посещение выставок, мастер-классов, дней открытых дверей и т. д.)? | 100 |
| 10 | Какие творческие мероприятия Вы считаете наиболее интересными, целесообразными (конкурсы, творческие проекты, олимпиады, выставки и другое)? | 50/50 |
| 11 | Удовлетворены ли Вы обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации (ограждение территории, наличие охраны и/или средств видеонаблюдения, соблюдение требований пожарной и электро безопасности, безопасность используемого оборудования, наличие указателей и др.)? | 100 |
| 12 | Считаете ли Вы дополнительное образование необходимым для развития ребёнка? | 100 |
| 13 | Можете ли Вы в настоящий момент сказать, что Ваш ребенок после окончания школы продолжит профессиональное образование в сфере изобразительного искусств? |  |
| 14 | Как можно улучшить работу образовательного учреждения? | 1. Устаревший компьютерный парк, Windows 7. Стоит обновить - (50%) 2. Почаще выезжать за пределы поселка - (50%) |
| 15 | Удовлетворяет ли Вас график работы учреждения культуры? | |  | | --- | | понедельник - (18.2%) | | вторник - (18.2%) | | среда - (18.2%) | | четверг - (18.2%) | | пятница - (18.2%) | | суббота - (9.1%) | |
| 16 | Предложите удобный для семейного посещения режим работы учреждения: | с 10.00 до 20.00 – (100%) |

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «ДШИ им. И.О. Дунаевского»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты анкетирования по оценке доступности реализации дополнительных общеобразовательных программ, удовлетворенности обучающихся и (или) их родителей (законных представителей) качеством их предоставления** | | | | | | |
| Наименование детской школы искусств, в отношении которой проходило анкетирование | | | МБУ ДО "ДШИ им. И.О. Дунаевского" | | | |
| Опрос обучающихся и их родителей проходил на | | | https://tarkdshi.yam.muzkult.ru/anketa | | | |
| Период прохождения опроса | | | 2020 год | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| № | Наименование | Количество респондентов, принявших участие в опросе, чел. | Да | | Нет | |
| % | Чел. | % | Чел. |
| 1 | Возникали ли у Вас сложности в получении информации о реализуемых в ДШИ дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ? | 187 | 3 | 5 | 97 | 182 |
| 2 | Удовлетворены ли Вы информированием о порядке оказания муниципальных услуг по предоставлению дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ? | 187 | 96 | 180 | 4 | 7 |
| 3 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении школы? | 187 | 96 | 179 | 4 | 8 |
| 4 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | 187 | 95 | 178 | 5 | 9 |
| 5 | Удовлетворены ли Вы периодичностью обновления информации о реализуемых в ДШИ дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ? | 187 | 95 | 178 | 5 | 9 |
| 6 | Удовлетворены ли Вы качеством реализуемых в школе дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ? | 187 | 94,6524 | 177 | 5,347594 | 10 |
| 7 | Знаете ли Вы о стандартизации соответствия реализуемых школой дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ? | 187 | 65 | 121 | 35 | 66 |
| 8 | Удовлетворены ли Вы степенью соответствия стандартизации реализуемых школой дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ? | 121 | 99,1736 | 120 | 0,826446 | 1 |
| 9 | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в школе (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)? | 187 | 95 | 178 | 5 | 9 |
| 10 | Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | 187 | 95,1872 | 178 | 4,812834 | 9 |
| 11 | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | 9 | 100 | 9 | 0 | 0 |
| 12 | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников школы, с которыми взаимодействовали? | 187 | 96,7914 | 181 | 3,208556 | 6 |
| 13 | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | 187 | 100 | 187 | 0 | 0 |
| 14 | Готовы ли Вы рекомендовать данную школу родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | 187 | 100 | 187 | 0 | 0 |

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Пуровская ДШИ»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Общая статистика** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***1. Считаете ли Вы, что достаточно информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг?*** | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Да - 21 (95.5%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет - 1 (4.6%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***2. Доступна ли Вам полная информация о способах взаимодействия с образовательной организацией?*** | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Да - 21 (95.5%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет - 1 (4.6%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3. Укажите, пожалуйста, доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с образовательной организацией*** | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Официальный сайт в сети Интернет - 11 (50%) | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Информационные стенды в образовательной организации - 6 (27.3%) | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Другое - 5 (22.8%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***4. Имеется ли у Вас возможность дистанционного взаимодействия с работниками организации с помощью веб - сервисов на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет (электронная приемная, гостевая книга, электронная запись и т. д.)?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |
| Да - 14 (63.7%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет - 2 (9.1%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить - 6 (27.3%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***5. Доступна ли Вам возможность взаимодействия с образовательной организацией для реализации своего права обращения в организацию с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Да - 21 (95.5%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет - 1 (4.6%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***6. Укажите, пожалуйста, доступный для Вас способ взаимодействия с образовательной организацией для обращения с целью направления жалоб и отзывов*** | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Электронная почта - 4 (18.2%) | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Официальный сайт в сети Интернет - 3 (13.7%) | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Телефон/факс - 3 (13.7%) | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращаюсь только лично - 12 (54.6%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***7. Имеется ли информация о порядке обращения граждан в организацию и порядке рассмотрения обращений на информационных стендах в общедоступных местах в образовательной организации?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Да - 12 (54.6%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет - 2 (9.1%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить - 8 (36.4%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***8. Если Вы обращались в образовательную организацию с предложениями, заявлениями, жалобами, удовлетворены ли Вы в целом порядком рассмотрения обращений граждан (ответом по существу поставленных в обращении вопросов)?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
| Полностью удовлетворен(а) - 11 (50%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Частично не удовлетворен(а) - 1 (4.6%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Не обращался(лась) - 10 (45.5%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***9. Удовлетворены ли Вы обеспеченными в образовательной организации условиями охраны и укрепления здоровья детей, соблюдением санитарно - гигиенических требований?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Полностью удовлетворен(а) - 17 (77.3%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Частично не удовлетворен(а) - 3 (13.7%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить - 2 (9.1%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***10. Удовлетворены ли Вы оснащением образовательной организации специальным оборудованием и инвентарём, необходимым для занятий обучающихся?*** | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Полностью удовлетворен(а) - 14 (63.7%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Частично не удовлетворен(а) - 7 (31.9%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить - 1 (4.6%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***11. Удовлетворены ли Вы обеспечением безопасных условий пребывания ребенка в образовательной организации (ограждение территории, наличие охраны и/или средств видеонаблюдения, соблюдение требований пожарной и электробезопасности, безопасность используемого оборудования, наличие указателей и др.)?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Полностью удовлетворен(а) - 17 (77.3%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Частично не удовлетворен(а) - 2 (9.1%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Не удовлетворен(а) - 1 (4.6%) | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить - 2 (9.1%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***12. Считаете ли Вы, что в образовательной организации имеются возможности для индивидуальной работы с обучающимися?*** | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Да - 16 (72.8%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нет - 1 (4.6%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить - 5 (22.8%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***13. Считаете ли Вы, что в образовательной организации имеются возможности для развития творческих способностей и интересов обучающихся (участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и др.)?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |
| Да - 22 (100%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***14. Считаете ли Вы, что в образовательной организации обеспечены условия для равной доступности к услугам людям с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, поручней, подъемников, иного специального оборудования, специальных указателей и маркировки для информирования и др.)?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Да, считаю, что необходимые условия обеспечены - 9 (41%) | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Условия частично соответствуют требованиям - 7 (31.9%) | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить - 6 (27.3%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***15. Считаете ли Вы, что сотрудники образовательной организации доброжелательны и вежливы?*** | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Да - 22 (100%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***16. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью, знаниями и навыками) педагогических работников и других специалистов, оказывающих услуги в образовательной организации?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Полностью удовлетворен(а) - 20 (91%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Частично не удовлетворен(а) - 2 (9.1%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***17. Удовлетворяет ли Вас материально - техническое оснащение образовательной организации (состояние здания, укомплектованность мебелью, инвентарем, литературой, компьютерной техникой)?*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Полностью удовлетворен(а) - 13 (59.1%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Частично не удовлетворен(а) - 6 (27.3%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить - 3 (13.7%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***18. Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией?*** | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Полностью удовлетворен(а) - 21 (95.5%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Частично не удовлетворен(а) - 1 (4.6%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***19. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг?*** | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Да, я всегда рекомендую эту образовательную организацию - 16 (72.8%) | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вероятнее всего, да - 6 (27.3%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***20. С Вашей точки зрения, как можно улучшить работу образовательной организации?*** | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Все устраивает - 2 (10%) | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - - 1 (5%) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Затрудняюсь ответить - 2 (10%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Более вежливого и уважительного обращения к ученикам школы - 1 (5%) | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Построить новое здание ДШИ в п. Пуровск, чтобы кабинеты были больше и красивые большой зал для проведения отчётных концертов и просто концертов, выставок! Особое внимание на то чтобы построить именно в посёлке Пуровск! - 1 (5%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вроде всё доступно, нравится - 1 (5%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Считаю, что для такой отличной школы необходимо новое здание с большой сценой - 1 (5%) | | | | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Хорошо - 1 (5%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Работой образовательной организации удовлетворена - 1 (5%) | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проводить Больше мероприятий - 1 (5%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Всё устраивает нас - 1 (5%) | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Все хорошо - 1 (5%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Всё хорошо. - 1 (5%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Всё отлично. - 1 (5%) | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Не знаю - 1 (5%) | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Построить новое здание - 1 (5%) | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обеспечить учебным инвентарем для занятий - 1 (5%) | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нужно выделять деньги на костюмы и сценическую обувь. - 1 (5%) | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... - 1 (5%) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Пурпейская ДШИ»**

С целью изучения мнения потребителей о качестве оказания образовательных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждениям дополнительного образования «Пурпейская ДШИ», было проведено анкетирование, посредством электронного опроса посетителей официального сайта учреждения. Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

• сложность в получении информации о реализуемых в ДШИ дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ:

*да - 39 чел.- 100%*

*нет -*

• удовлетворённость информированием о порядке оказания муниципальных услуг по предоставлению дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ:

*да - 39 чел.- 100%*

*нет -*

• удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении школы:

*да - 39 чел.- 100%*

*нет -*

• удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на ее официальном сайте:

*да - 39 чел.- 100%*

*нет -*

• удовлетворённость периодичностью обновления информации о реализуемых в ДШИ дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ:

*да - 39 чел.- 100%*

*нет -*

• удовлетворённость качеством реализуемых в ДШИ дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ:

*да - 39 чел.- 100%*

*нет –*

• удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в школе:

*да - 38 чел. 97,4%*

*нет -1 чел. 2,6 %*

• удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации:

*да - 39 чел.- 100%*

*нет -*

• удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников школы:

*да - 39 чел.- 100%*

*нет -*

• готовность рекомендовать данную школу родственникам и знакомым:

*да - 39 чел.- 100%*

*нет -*

Исследование проводилось путём анкетирования получателей муниципальных услуг по предоставлению дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ В МБУ ДО «Пурпейская ДШИ (<https://purdshi.yam.muzkult.ru/Anketa2>).

В связи со сложившейся эпидемиологической обстановкой в округе в отчетном периоде, в исследовании приняли участие 39 человек, что составило 13,3 % от количества получателей образовательных услуг МБУ ДО «Пурпейская ДШИ»

По итогам проведения анализа, можно отметить, что в целом мнение населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг, а так же уровне работы сотрудников в МБУ ДО «Пурпейская ДШИ »» в 2020 году можно признать удовлетворительным.

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Уренгойская ДШИ»**

**Анализ**

**опроса получателей образовательных услуг,**

**предоставляемых МБУ ДО «Уренгойская ДШИ»**

В марте 2021 года проводилось анкетирование с целью мониторинга качества и организации обучения. В анкетировании приняли участие родители старшеклассников (50%), осваивающих общеразвивающие образовательные программы.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий и доступность получения услуг учреждения;
* культура обслуживания и компетентность работников организации;
* качество образовательной деятельности организации.
  1. Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте, организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации:

*достаточная –* 100 %

*не полная* – 0 %

*отсутствует* – 0 %

2.1. Комфортность условий пребывания в организации во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий:

*хорошо –* 100 *%*

*удовлетворительно –* 0 %

*плохо* – 0 %

2.2. Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима):

*хорошо* – 100 %

*удовлетворительно –* 0 %

*плохо* – 0 %

2.3. Художественно-эстетический уровень оформления помещений (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты):

*хорошо –* 88 %

*удовлетворительно – 12* %

*плохо* – 0 %

2.4. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни:

*хорошо –* 100 %

*удовлетворительно –* 0 %

*плохо* – 0 %

3.1. Доброжелательность и вежливость работников организации:

*хорошо –* 100 %

*удовлетворительно –* 0 %

*плохо* – 0 %

3.2. Компетентность работников образовательной организации:

*хорошо* – 100 %

*удовлетворительно –* 0 %

*плохо* – 0 %

4.1. Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение образовательной организации:

*хорошо –* 75 %

*удовлетворительно* – 25 %

*плохо* – 0 %

4.2. Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг в данной организации:

*хорошо –* 88 %

*удовлетворительно –* 12 %

*плохо* – 0 %

4.3. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым:

*да –* 100 %

*нет* – 0 %

*затрудняюсь ответить –* 0 %

4.4. Оцените, в целом, результаты занятий Вашего ребенка (детей) в данной организации:

*хорошие –* 88 %

*удовлетворительные –* 12 %

*результаты ниже ожидаемых –* 0 %

4.5. Ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – научился тому, чему не учат в школе:

*да -* 88 %

*нет* – 0 %

*затрудняюсь ответить -* 12 %

4.6. Ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности:

*да –* 88 %

*нет* – 0 %

*затрудняюсь ответить* – 12 %

4.7. Ребенок стал более организованным, коммуникабельным, расширил свой кругозор:

*да –* 88 %

*нет* – 0 %

*затрудняюсь ответить –* 12 %

4.8. Видите ли Вы своего ребенка в будущем в профессии, связанной с искусством и культурой:

*да –* 50 %

*нет –* 25 %

*затрудняюсь ответить –* 25 %

Вывод: Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги составила 100 %

В марте 2021 года проводилось анкетирование с целью мониторинга качества и организации обучения. В анкетировании приняли участие родители учащихся, осваивающих предпрофессиональные образовательные программы (100%).

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий и доступность получения услуг учреждения;
* культура обслуживания и компетентность работников организации;
* качество образовательной деятельности организации.
  1. Полнота и актуальность информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте, организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации:

*достаточная –* 100 %

*не полная* – 0 %

*отсутствует* – 0 %

2.1. Комфортность условий пребывания в организации во время проведения учебных занятий, творческих мероприятий:

*хорошо –* 93 *%*

*удовлетворительно –* 7 %

*плохо* – 0 %

2.2. Санитарное состояние мест общего пользования (туалетных комнат, гардероба, обеспечение питьевого режима):

*хорошо* – 92 %

*удовлетворительно –* 8 %

*плохо* – 0 %

2.3. Художественно-эстетический уровень оформления помещений (вестибюль, выставочные и концертные залы, классные комнаты):

*хорошо –* 87 %

*удовлетворительно –* 13 %

*плохо* – 0 %

2.4. Удобство установленного режима работы, в т.ч. в выходные дни:

*хорошо –* 98 %

*удовлетворительно –* 2 %

*плохо* – 0 %

3.1. Доброжелательность и вежливость работников организации:

*хорошо –* 98 %

*удовлетворительно –* 2 %

*плохо* – 0 %

3.2. Компетентность работников образовательной организации:

*хорошо* – 98 %

*удовлетворительно –* 2 %

*плохо* – 0 %

4.1. Как Вы оцениваете материально-техническое обеспечение образовательной организации:

*хорошо –* 68 %

*удовлетворительно* – 32 %

*плохо* – 0 %

4.2. Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг в данной организации:

*хорошо –* 98 %

*удовлетворительно –* 2 %

*плохо* – 0 %

4.3. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым:

*да –* 97 %

*нет* – 0 %

*затрудняюсь ответить –* 3 %

4.4. Оцените, в целом, результаты занятий Вашего ребенка (детей) в данной организации:

*хорошие –* 88 %

*удовлетворительные –* 10 %

*результаты ниже ожидаемых –* 0 %

*затрудняюсь ответить -* 2 *%*

4.5. Ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки – научился тому, чему не учат в школе:

*да -* 97 %

*нет* – 0 %

*затрудняюсь ответить -* 3 %

4.6. Ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности:

*да –* 85 %

*нет* – 7 %

*затрудняюсь ответить* – 8 %

4.7. Ребенок стал более организованным, коммуникабельным, расширил свой кругозор:

*да –* 98 %

*нет* – 0 %

*затрудняюсь ответить –* 2 %

4.8. Видите ли Вы своего ребенка в будущем в профессии, связанной с искусством и культурой:

*да –* 30 %

*нет –* 32 %

*затрудняюсь ответить –* 38 %

Вывод: Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги составила 100 %

**Результаты мониторинга по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Ханымейская ДШИ»**

Проголосовало: 74

**Комфортные ли условия обучения в школе искусств?**

Да полностью

(52) 70%

Да

(16) 22%

Нет

(4) 5%

Затрудняюсь ответить

(2) 3%

**Удобно ли составлено расписание учебных занятий?**

Да полностью

(39) 53%

Да

(27) 37%

Не полностью

(7) 10%

Затрудняюсь ответить

(0) %

**Удовлетворяет ли Вас результат обучения?**

Да полностью

(45) 63%

Да

(21) 29%

Не полностью

(6) 8%

Затрудняюсь ответить

(0) %

**Удовлетворены ли Вы отношением преподавателей?**

Да полностью

(49) 68%

Да

(15) 21%

Не полностью

(8) 11%

Затрудняюсь ответить

(0) %

**Компетентны ли преподаватели в обучении?**

Да полностью

(48) 66%

Да

(18) 25%

Не полностью

(6) 8%

Затрудняюсь ответить

(1) 1%

**Известно ли Вам о правилах приема на обучение?**

Да полностью

(36) 50%

Да

(29) 40%

Не полностью

(6) 8%

Затрудняюсь ответить

(1) 1%

**Информация по итогам анкетирования мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых МБУК «ПРЦНК»**

В целях изучения мнения населения о качестве услуг, выявления степени удовлетворенности населения качеством услуг, было проведено анкетирование среди респондентов - потребителей муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры "Пуровский районный центр национальных культур".

В ходе исследования было проведено анкетирование среди **310 респондентов.**

Критерии оценки уровня удовлетворенности:

1. Уровень комфортности посещения и нахождения мероприятиях МБУК «ПРЦНК»
2. Уровень удовлетворённости качеством услуг, предоставляемым МБУК «ПРЦНК»
3. Уровень удовлетворённости графиком работы МБУК «ПРЦНК»
4. Уровень взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных административным регламентом оказания муниципальной услуги.
5. Уровень обслуживания и компетентности сотрудников МБУК «ПРЦНК» при оказании муниципальных услуг.
6. Уровень удовлетворённости информирования о порядке оказания муниципальной услуги.

Уровень удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых МБУК «ПРЦНК» составило **97%**