

Директор МАУ «Дирекция массовых
и праздничных мероприятий»

И. А. Лисенкова



АКТ

Об оценке уровня удовлетворённости качества оказания услуг МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»

29 марта 2024 года

№ 1

Основание: Приказ директора МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий» от 29.12.2018 года за № 29/о «О независимой оценке качества оказания услуг»

Комиссия в составе председателя:

Заместителя директора Е.А. Гулюкиной;

Членов: ведущий методист Л.А. Белякова, заведующего хозяйством Л.Н. Пискунова провела мониторинг по вопросу оценки качества работы МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий» и уровню удовлетворённости качества оказания услуг.

В ходе исследования комиссия установила следующее:

- Количество опрошенных респондентов (заполненных анкет) составило 142 человека
- Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в % от общего числа опрошенных получателей услуг составила: **100 %**
- Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в % от общего числа опрошенных получателей услуг: **100 %**
- Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составляет 100 %, в мониторинге приняли участие 0 человека.
- Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, обеспечивающих непосредственное оказание услуги и доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия оказание услуги в % от общего числа опрошенных получателей услуг: **100 %**
- Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации и готовые рекомендовать организацию своим знакомым: **100 %**

Приложение: Отчёт МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий» о независимой оценке качества оказания услуг за I квартал 2024 года

Председатель комиссии:

Заместитель директора:

Ведущий методист

Заведующая хозяйством:

 Е.А. Гулюкина

 Л.А. Белякова

 Л.Н. Пискунова

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг
 МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»,
 Согласно опросу населения на официальном сайте учреждения
 за 1 квартал 2024 года

№ п/п	Показатель	Количество ответивших на вопрос	Количество удовлетворен ных
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"		
1.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	142	100%
1.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте учреждения в сети Интернет, (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	142	100%
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"		
2.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	142	100%
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"		
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0	100%
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	142	100%
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	142	100%
4.4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи	142	100%

	на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	142	100%
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	142	100%
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	142	100%

Всего в опросе приняли участие 142 человек.

Директор



Н.А.Лисеенкова