

АКТ № 1
по итогам проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
Муниципальным бюджетным учреждением
«Краеведческий музей г. Зеи» за 2021г.

26.11.2021

г. Зея

Анкетирование потребителей муниципальных услуг проводила директор МБУ Музей г. Зеи Т.П. Брылева. на основании приказа отдела культуры, архивного дела администрации г. Зеи от 29.10.2021 № 33 - од.

Анализ степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)	Оценка удовлетворенности, (в %)
1.	Уровень комфортности оснащения помещений учреждения	48	4,96	99,2
2.	Удовлетворенность потребителя возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге	48	4,94	98,8
3.	Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения	48	5	100
4.	Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения	48	5	100
5.	Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения	48	5	100
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	48	5	100
	Итого:	48	4,98	99,6

Результаты по обработке анкет

1. Уровень комфортности оснащения помещений учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
48	46	2	0	0	0

$$(5*46) + (4*2) = 238 : 48 = 4,96$$

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

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
48	45	3	0	0	0

$$(5 \cdot 45) + (4 \cdot 3) = 237 : 48 = 4,94$$

3. Удовлетворенность потребителя взаимодействия с работниками учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
48	48	0	0	0	0

$$5 \cdot 48 = 240 : 48 = 5$$

4. Удовлетворенность потребителя графиком работы учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
48	48	0	0	0	0

$$5 \cdot 48 = 240 : 48 = 5$$

5. Удовлетворенность потребителя компетентностью работников учреждения

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
48	48	0	0	0	0

$$5 \cdot 48 = 240 : 48 = 5$$

6. Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом

Число опрошенных	По пятибалльной системе				
	5	4	3	2	1
48	48	0	0	0	0

$$5 \cdot 48 = 240 : 48 = 5$$

$$\text{Итого: } 4,96 + 4,94 + 5 + 5 + 5 + 5 = 29,9 : 6 = 4,98$$

Директор



Т.П. Брылёва