АКТ (ОТЧЕТ)
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги:
Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества
Организация и проведение культурно-массовых мероприятий
Организация показа концертов и концертных программ

Исполнитель муниципальной услуги: Муниципальное автономное учреждение культуры Заводоуковского городского округа «Заводоуковский культурно-досуговый центр»

Основание проведения опроса:
Приказ комитета по культуре администрации Заводоуковского городского округа от 21.01.2019 № 2-о «О проведении оценки качества муниципальных услуг»

Наименование исполнителя опроса потребителей муниципальной услуги:
Комиссия в составе:
председатель комитета по культуре Морарь Е.В.
главный библиотекарь АУК МО ЗГО «ЗБЦ», Штейнфельд Л.С.
менеджер культурно-досуговой организации МАУК ЗГО «ЗКДЦ», Мальцева О.Н.
секретарь учебной части АУДОМОЗГО «Заводоуковская детская школа искусств», Возмилова Е.Г.
специалист МАУК ЗГО «ЗКМ», Красноярова О.Ю.
специалист по кадрам АУК МО ЗГО «ЗБЦ», Бетехтина Н.И.
специалист по кадрам МАУК ЗГО «ЗКДЦ», Зольникова О.Н.
специалист по кадрам АУДОМОЗГО «Заводоуковская детская школа искусств», Марочковская Н.В.
специалист по кадрам АУК МО ЗГО «РЦКД», Русакова Д.А.
специалист по методике клубной работы АУК МО ЗГО «РЦКД», Виник Ю.В.
специалист по методике клубной работы АУК МО ЗГО «РЦКД», Кифюк И.В.
специалист по методике клубной работы МАУК ЗГО «ЗКДЦ», Мельникова А.В.
хранитель музейных предметов МАУК ЗГО «ЗКМ», Тельминова И.Ю.
(должность, Ф.И.О. уполномоченного лица)

Период проведения опроса: с 11.03.2019 по 24.03.2019

Результаты проведения опроса (анкетирования):

Формулировка вынесенного на опрос (анкетирование) вопроса	Вес вопроса в итоговой оценке	Варианты ответа		
		ДА, удовлетворён	НЕТ, не удовлетворён	Не могут оценить
Вопрос 1. Устраивает ли Вас режим работы учреждения (да/нет)	100%	100	0	0
Вопрос 2. Готовы ли Вы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (да/нет)	100%	97	0	3
Вопрос 3. Оцените комфортность условий предоставления услуг в учреждении (комфортно/не комфортно)	100%	100	0	0
Вопрос 4. Удовлетворены ли Вы компетентностью специалистов, оказавших услугу (да/нет)	100 %	100	0	0
Вопрос 5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, оказавших услугу (да/нет)	100 %	100	0	0
Вопрос 6. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения (да/нет)	100%	92	0	8
Вопрос 7. Оцените качество, полноту и доступность информации на информационном стенде (доступно/не доступно)	100%	100	0	0
Вопрос 8. Оцените качество предоставленной услуги в целом (удовлетворён/не удовлетворён)	100%	100	0	0
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА:	100%	98,6	0	1,4

В результате проведенного контрольного мероприятия установлено: фактическое значение показателей качества муниципальной услуги соответствуют значениям показателей качества муниципальной услуги, установленных стандартом

Значение расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги: 1,0 (отсутствие выявленных в результате контрольного мероприятия нарушений требований стандарта качества либо единичный случай нарушения требований стандарта качества)

Интерпретация расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги: муниципальная услуга соответствует стандарту качества

Акт о проведении контрольного мероприятия составлен:

председатель комиссии	Морарь Е.В.	
(должность лица, проводившего контрольное мероприятие)	подпись	Ф.И.О.

К акту прилагаются:

(разъяснения должностных лиц, работников, отвечающих за качество оказываемой услуги, другие документы или их копии, связанные с результатами оценки соответствия качества муниципальной услуги)

Контрольное мероприятие проводилось в моем присутствии:

специалист по кадрам		Дельникова О.Н.
(должность лица, в присутствии которого проводилось контрольное мероприятие)	подпись	Ф.И.О.

С актом о проведении контрольного мероприятия ознакомлен:

Директор МАУК ЗГО «ЗКДЦ»		Полковникова Е.А.
руководитель учреждения)	подпись	Ф.И.О.

Акт о проведении контрольного мероприятия получил:

"24" 03 2019 г.

Директор МАУК ЗГО «ЗКДЦ»		Полковникова Е.А.
руководитель учреждения)	подпись	Ф.И.О.

Анализ посещения платных мероприятий:

Платные мероприятия	Число	%
Да	88	88
Нет	12	12
Причины	-	

Анализ режима работы:

Режим работы	Число	%
Работать в выходные и праздничные дни	9	9
Работать в вечерние часы в будние дни	9	9
Другое	-	-

Анализ параметров комфортности:

Комфортность	Число	%
наличие и понятность навигации внутри учреждения	1-0 2-0 3-2 4-8 5-90	1-0 2-0 3-2 4-8 5-90
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1-0 2-1 3-6 4-7 5-86	1-0 2-1 3-6 4-7 5-86
санитарное состояние помещений	1-0 2-0 3-0 4-6 5-94	1-0 2-0 3-0 4-6 5-94
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1-0 2-0 3-1 4-11 5-88	1-0 2-0 3-1 4-11 5-88
благоустроенность территории	1-0 2-0 3-0 4-5 5-95	1-0 2-0 3-0 4-5 5-95
наличие и доступность гардероба	1-0 2-0 3-0 4-1 5-99	1-0 2-0 3-0 4-1 5-99
доступность питьевой воды	1-0 2-0 3-8 4-6 5-86	1-0 2-0 3-8 4-6 5-86

Анализ параметров информирования:

Информирование	Число	%
СМИ	22	22
Интернет	73	73
Наружная реклама	40	40

Дифференциация опрошенных потребителей по возрасту:

Возраст	Число	%
14-17	12	12
18-30	11	11
31-40	44	44
41-59	21	21
60-65	5	5
66 и старше	7	7

Дифференциация опрошенных потребителей по уровню образования:

Уровень образования	Число	%
Основное общее	9	9
Среднее общее	5	5
Среднее специальное	27	27
Незаконченное высшее	4	4
Высшее	55	55
Не отметили	0	0

Дифференциация опрошенных потребителей по сфере занятости:

Сфера занятости	Число	%
Учащийся (студент)	10	10
Работающий	67	67
Неработающий	8	8
Пенсионер	15	15