



**Лист результатов контроля качества оказываемых услуг
в Государственном бюджетном учреждении города Москвы
«Центр досуга и спорта «Обручевский» за 4 квартал 2021 года**

1. Оценка качества предоставляемых бюджетных услуг проходит путём анализа результатов опроса занимающихся и их представителей;
2. Качество услуг (занятия/мероприятие) рассчитывается по количеству положительных/отрицательных оценок.

Занятия в досуговых кружках и студиях

Всего занимающихся: 389 человек.

Всего опрошенных: 97 человек (25 % от общего количества занимающихся).

Оценка качества предоставления услуги (показатель 1):

Показатель Оценка качества предоставления услуги:	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
Занятия проводятся на высоком уровне	5	91	455	93,81%
Всё хорошо, но есть замечания	4	6	24	4,94%
Абсолютно не удовлетворяют	0	0	0	0%
ИТОГО:		97	479	98,75%
Итоговая оценка по показателю: 479 баллов/97 ответов = 4,93 балла				

Оценка качества предоставления услуги (показатель 2):

Показатель: Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. удобное	5	80	400	82,47%
2. скорее удобное	4	17	68	14,02%
3. скорее не удобное	2	0	0	0%
4. не удобное	0	0	0	0%
ИТОГО:		97	468	96,49%
Итоговая оценка: 468 балла/ 97 ответов = 4,82 балла				

Показатель: График работы кружка/секции:	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. удобное	5	78	390	80,41%
2. скорее удобное	4	19	76	15,67%
3. скорее не удобное	2	0	0	0%
4. не удобное	0	0	0	0%
ИТОГО:		97	466	96,08%
Итоговая оценка: 466 баллов /97 ответов = 4,8 балла				
Показатель: Доступность информации о предоставлении услуги (на сайте, на стендах, у администратора):	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. доступна	5	94	470	96,9%
2. не доступна	0	3	0	0%
ИТОГО:		97	470	96,9%
Итоговая оценка: 479 баллов/97 ответов = 4,84 балла				
Показатель: Качество проведения занятий	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. высокое	5	90	450	92,78%
2. среднее	4	7	28	5,77%
3. низкое	0	0	0	0%
ИТОГО:		97	478	98,55%
Итоговая оценка: 478 баллов/97 ответов = 4,92 балла				
Показатель: Удовлетворенность работой тренера, руководителя студии/секции	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. удовлетворяет	5	90	455	93,81%
2. скорее удовлетворяет	4	6	24	4,94%
3. скорее не удовлетворяет	2	0	0	0%
4. не удовлетворяет	0	0	0	0%
ИТОГО:		97	479	98,75%
Итоговая оценка: 479 баллов/97 ответов = 4,93 балла				
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА: 2849 балла/97 ответов = 29,37 балла				
Общая доля удовлетворенных потребителей - 97,9 %				
Качество услуг в занятиях/секциях признается удовлетворительным (итоговое значение - больше 20 баллов)				

Проведение досуговых мероприятий

Общее количество участников мероприятий: 696 человек.

Всего опрошенных: 104 человека (15 % от общего количества участников мероприятий).

Оценка качества предоставления услуги (показатель) 1:

Показатель: Оценка качества предоставления услуги	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
Мероприятие проводится на высоком уровне	5	93	465	89,42%
Всё хорошо, но есть замечания	4	11	44	8.46%
Абсолютно не удовлетворяет	0	0	0	0%
ИТОГО:		104	509	97,88%
Итоговая оценка: 509 баллов/104 ответа = 4,89 балла				

Оценка качества предоставления услуги (показатель) 2:

Показатель: Время проведения мероприятия:	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. удобное	5	95	475	91,34%
2. не удобное	0	9	0	0%
ИТОГО:		104	475	91,34%

Итоговая оценка: 475 баллов/104 ответа = 4,56 балла

Показатель: Место проведения мероприятия:	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. удобное	5	99	495	95,19%
2. не удобное	0	5	0	0%
ИТОГО:		104	495	95,19%

Итоговая оценка: 495 баллов/104 ответа = 4,75 балла

Показатель: Доступность информации о предоставлении услуги (на сайте, на стендах, у администратора):	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. доступна	5	101	505	97,11%
2. не доступна	0	3	0	0%
ИТОГО:		104	505	97,11%

Итоговая оценка: 505 баллов/104 ответа = 4,85 балла

Показатель: Удовлетворённость в целом организацией мероприятия:	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. довольны	5	92	460	88,46%
2. скорее довольны	4	12	48	9,23%
3. скорее недовольны	2	0	0	0%
4. недовольны	0	0	0	0%
ИТОГО:		104	508	97,69%

Итоговая оценка: 508 баллов/104 ответа = 4,88 балла

Показатель: Заявленная тематика мероприятия:	Вариант оценки (весовые показатели, баллы)	Количество опрошенных, чел.	Итоговое количество баллов	Доля удовлетворенных потребителей, %
1. соответствует	5	104	520	100%
2. не соответствует	0	0	0	0%
ИТОГО:		104	520	100%

Итоговая оценка: 520 баллов/104 ответа = 5 баллов

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА: 3012/104 ответа = 28,96 балла

Общая доля удовлетворенных потребителей - 96,53 %

**Качество услуг в занятиях/секциях признается удовлетворительным
(итоговое значение - больше 20 баллов)**