Департамент культуры и туризма администрации города Липецка
Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования
«Детская школа искусств № 3»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
МБУ ДО «ДШИ № 3»
_____ О.Ю. Тонкошкур
«14» октября 2026 г.
Приказ № 140-од от 14.10.2026

Порядок оценки уровня удовлетворенности граждан качеством работы муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 3» с использованием Платформы обратной связи

1. Порядок оценки уровня удовлетворенности граждан качеством работы муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 3» с использованием Платформы обратной связи (далее – МБУ ДО «ДШИ № 3», Порядок) определяет механизм организации, проведения и анализа оценки уровня удовлетворенности граждан качеством ответов на обращения и сообщения, направленные с использованием Платформы обратной связи (далее - ПОС).

2. Целями оценки уровня удовлетворенности граждан качеством работы МБУ ДО «ДШИ № 3» с использованием ПОС (далее - Оценка) являются:

- обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений и сообщений граждан;
- проведение анализа оценок ответов на обращения и сообщения граждан;
- использование полученной оценки для принятия управленческих решений, направленных на повышение эффективности деятельности МБУ ДО «ДШИ № 3».

3. Оценка проводится МБУ ДО «ДШИ № 3» до 10 числа каждого месяца.

4. Показатели для оценки уровня удовлетворенности граждан качеством работы МБУ ДО «ДШИ № 3» с использованием ПОС устанавливаются приложением к настоящему Порядку.

5. МБУ ДО «ДШИ № 3» обеспечивает:

- корректность маршрутизации обращений и сообщений граждан;
- контроль сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан;
- анализ поступающих оценок ответов на обращения и сообщения граждан;
- подготовку предложений по улучшению качества ответов на обращения и сообщения граждан.

6. Общую координацию работы по оценке, сбору и анализу данных осуществляет директор МБУ ДО «ДШИ № 3».

Приложение к Порядку оценки
уровня удовлетворенности граждан
качеством работы муниципального
бюджетного учреждения дополнительного
образования «Детская школа искусств № 3»
с использованием Платформы обратной
связи

Показатели для оценки уровня удовлетворенности граждан качеством работы муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 3» с использованием Платформы обратной связи

№	Наименования показателя	Формула расчета	Единица измерения	Уровень удовлетворенности 80-100% - эффективно 50-79%- недостаточно эффективно 0-49%- неэффективно
1	Доля оцененных обращений к общему количеству рассмотренных обращений за отчетный период	(Количество обращений с оценкой/ общее количество рассмотренных обращений) х 100	%	
2	Уровень удовлетворенности граждан (с оценкой 4, 5) от общего числа оцененных	(Количество обращений с оценкой 4, 5 / общее количество рассмотренных обращений с оценкой) х 100	%	
3	Доля обращений, возвращенных на доработку, к общему количеству обращений за рассмотренных отчетный период	(Количество возвращенных на доработку, к общему количеству обращений за рассмотренных отчетный период) х 100	%	