

**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о
качестве условий оказания услуг в муниципальном учреждении
дополнительного образования «Центр детского творчества»
Ленинского района г. Саратова.**

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2020 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг в МУ ДО «ЦДТ» Ленинского района г. Саратова.

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации;
4. Выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации;
5. Дать оценку доступности услуг для инвалидов.

Всего в опросе приняли участие 1682 человека. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (79,8%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации. Из них 95,8% считают данную информацию открытой и доступной. Остальные 4,2% с ними не согласны.

Также большинство респондентов (61,5%) пользуются официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчетом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). Из них 93,6% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте <https://bus.gov.ru> показал отсутствие некоторых требуемых параметров, таких как: раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; информация о выполнении государственного задания.

Большинство участников опроса (90,8%) считают условия пребывания в данной организации (*места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений*) комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (5,6% от общего числа опрошенных). Из них 92,6% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование считают 96,1% опрошенных.

Работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 98,7% участников опроса.

Большая часть респондентов (57,1%) пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией (*телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие*). Из них 97,3% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия. Остальные 42,9% не пользовались дистанционными способами взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определить, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 99% принявших участие в опросе потребителей услуг, в целом, готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Опрос показал, что 96,5% участников опроса удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие*).

В целом 99,2% респондентов удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию.

Получателям услуг была предоставлена возможность оставить свои рекомендации по улучшению условий оказания услуг в данной организации. Респонденты говорят о необходимости ремонта лестницы на улице и ремонта в здании (внутри кабинетов, комнат, улучшить зону ожидания).

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: менее 20 лет – 3,8%, 21-40-летние – 62,9% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 30,1%, старше 60 лет – 3,2%. Из всех респондентов 11% мужчины, 89% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Организация доступна для

людей с ограниченными возможностями здоровья. Все пользователи удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении.