

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 2022 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг в МУ ДО ЦДТ.

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством 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 601 человек. 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 (76,5%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, 95,8% считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 68,1% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчетом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). Из них 93,8% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru>) показал отсутствие одного из требуемых параметров: раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

Большинство участников опроса (92%) считают условия пребывания в данной организации (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и*

Центр региональных политических исследований

e-mail: ano.crpi@gmail.com

доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия) комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (8,8% от общего числа опрошенных). Из них 100% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование считают 96,5% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 99,5% респондентов.

59,4% респондентов 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). 98,4% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 98,8% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

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

В целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию, 98,8% респондентов.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: младше 20 – 1,5%, 21-40-летние – 62,6% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 32,8%, старше 60 – 3,2%. Из всех респондентов 9,7% мужчины, 90,3% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Пользователи удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия.

Потребители удовлетворены условиями оказания услуг в данном учреждении.