

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 14»

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2026 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг в МБУДО «ДМШ № 14».

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.

В опросе приняли участие 162 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.

87% опрошенных при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, 99,3% респондентов считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 77,2% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). 98,4% 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 соответствие информации о деятельности организации перечню необходимой информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

93,8% участников опроса 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 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 (2,5% от общего числа опрошенных). Из них 100% удовлетворены доступностью предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование считают 98,1% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 100% респондентов.

70,4% 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). 99,1% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 100% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

96,3% 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 услуг, за которыми обратились в данную организацию, 100%.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: младше 20 – 4,9%, 21-40-летние – 46,9% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 45,7%, старше 60 – 2,5%. Среди респондентов 91,4% – женщины, 8,6% – мужчины.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией.

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг существенных недостатков не выявлено.

Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией.

Продолжить работу по поддержанию высокого уровня качества условий оказания услуг. Продолжить развитие и совершенствование существующих форм работы с посетителями.