Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств № 7»

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 «ДШИ № 7».

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 203 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 (91,1%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, 97,8% респондентов считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 85,7% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности *(отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации)*. 96,6% 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.

Большинство участников опроса (87,7%) 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 (5,4% от общего числа опрошенных). Из них 81,8% удовлетворены доступностью предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями.

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

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 98,5% респондентов.

73,9% 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). 98,7% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 97% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

97,5% 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 услуг, за которыми обратились в данную организацию, 98,5%.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: младше 20 – 11,3%, 21-40-летние – 53,7% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 30%, старше 60 – 4,9%. Среди респондентов 87,2% – женщины, 12,8% – мужчины.

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

Организация оснащена не всеми необходимыми параметрами по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

– наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией.

Продолжить и расширить работу по созданию комфортной и безопасной среды для инвалидов, обеспечив поэтапное устранение выявленных барьеров и оснащение учреждения необходимыми средствами доступности в соответствии с действующими стандартами.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 094CBB0DEC809F277B4765C5A6A7153A
Владелец: Колибердин Илья Юрьевич
Действителен: с 09.06.2026 до 02.12.2027