**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств №19» 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 МБУДО ДШИ № 19 г.Саратов.

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 119 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 (99,2%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, из них 98,3% считают данную информацию открытой, полной и доступной, а остальные 1,7% с ними не согласны.

Официальным сайтом организации пользуются 98,3% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности *(отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации)*. Из них 98,3% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте https://bus.gov.ru показал наличие всех требуемых параметров.

Большинство участников опроса (98,3%) 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% от общего числа опрошенных). Из них 83,3% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, считают 97,5% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 99,2%, и всего 0,8% с ними не согласны.

Большинство респондентов (95%) 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). Все они остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия. Остальные 5% не пользовались дистанционными способами взаимодействия.

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

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

Все респонденты в целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: 20 лет и младше – 6,7% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 32,8%, от 41 до 60 лет – 54,6% и 5,9% старше 60 лет. Из всех респондентов 12,6% мужчины, 87,4% 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 имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями.