

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном общеобразовательном учреждении «Гимназия № 58» Заводского района г. Саратова.

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2021 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МОУ «Гимназия № 58» Заводского района г. Саратова.

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 606 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 (86,8%) 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 13,2% не обращались к информации на стенде образовательного учреждения.

Официальным сайтом организации пользуются 92,7% 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 97,7% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте <https://bus.gov.ru> показал отсутствие требуемых параметров: ответы на часто задаваемые вопросы, информация о планируемых мероприятиях.

Большинство участников опроса (90,1%) 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 85,3% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, считают 96,2% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 96,7%, и всего 3,3% с ними не согласны.

Большинство респондентов (78,7%) 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% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия. Остальные 21,3% не пользовались дистанционными способами взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 95,7% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Большинство потребителей (96,7%) 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, 96,9% респондентов.

Так же участниками опроса были внесены предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, пользователи говорят о необходимости ремонта санитарно-гигиенических помещений.

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 – 2,5% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 46%, от 41 до 60 лет – 49,5% и 2% старше 60 лет. Из всех респондентов 8,7% мужчины, 91,3% 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 имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении. Организация доступна для людей с ограниченными возможностями.