Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном учреждении культуры «Городской клуб детского творчества «Романтик».

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2019 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МУК «Городской клуб детского творчества «Романтик».

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством образовательной 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 183 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 (76,5%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, из них 98% считают данную информацию открытой, полной и доступной. Остальные 23,5% к информации не обращались.

Официальным сайтом организации пользуются 57,4% 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 90,6% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ сайта организации показал, однако, отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: ответы на часто задаваемые вопросы, получение консультации по оказываемым услугам.

Большинство участников опроса (73,8%) считают условия пребывания в данной организации *(места для сидения в зале, аудитории, гардероб,*

чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений) комфортными, а 26,2% с ними не согласны.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (2,2% от общего числа опрошенных). Из них 86,5% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

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

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 98,9%, и всего 1,1% с ними не согласны.

Меньше половины респондентов (48,1%) 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 94,4% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия. Остальные 51,9% не пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 97,8% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Большинство опрошенных (93,4%) потребителей удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие). Остальные 6,6% нет.

Почти все респонденты (97,3%) в целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию.

Так же участниками опроса были внесены предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, пользователи говорят о необходимости расширения гардероба и зоны ожидания, а также о необходимости организации детской раздевалки.

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– 7,1% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние– 71,6%, от 41 до 60

лет- 20,2% и 1,1% старше 60 лет. Из всех респондентов 6,6% мужчины, 93,4% 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.