

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 10 п.Каменский Красноармейского района Саратовской области».

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 МБОУ «СОШ № 10 п.Каменский Красноармейского района Саратовской области».

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 50 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 (90%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, большая часть из них (93,3%) считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 90% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). Удовлетворены качеством и полнотой данной информации 95,5% опрошенных.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте <https://bus.gov.ru> показал отсутствие некоторых требуемых параметров, таких как: раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; информация о выполнении государственного задания.

Большинство участников опроса (90%) считают условия пребывания в данной организации (*места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений*) комфортными.

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% опрошенные получатели услуг.

Большинство респондентов (94%) 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 6% не пользовались дистанционными способами взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определить, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 94% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие) 96% потребителей.

В целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию, 94% респондентов.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: 21-40-летние – 64% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 36%. Из всех респондентов 20% мужчины, 80% 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. Респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями, не принимали участие в опросе. Поэтому оценить доступность организации для людей с ограниченными возможностями, с точки зрения потребителей, не представилось возможным.