**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Дом детского творчества» р.п. Турки Турковского района Саратовской области.**

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в апреле 2019 года. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услугМБУ«Дом детского творчества» р.п. Турки Турковского района Саратовской области.

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

Всего в опросе приняли участие 151 человек. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основерекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респондентывыразили представленное ниже мнение.

Все опрошенные при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации *(доступность и актуальность афиш, наличие указателей мест общего пользования, график приёма администрацией, информация о новых мероприятиях, об истории организации культуры)*. При этом всесчитают данную информациюоткрытой, полной и доступной.

Так же все респонденты пользуются официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности *(отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации)*. И они все удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ сайта организации показал, однако, отсутствие некоторых требуемых параметров, таких как: схема проезда, информация о планируемых мероприятиях, ответы на часто задаваемые вопросы и форма для подачи электронного обращения(жалобы, предложения).

Все опрошенные 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 все опрошенные.

Работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными также считают все опрошенные.

Все респонденты 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). И остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия.

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

Опрос показал, что 100% опрашиваемых 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:21-40-летние – 81,4%от всех принявших участие в исследовании,от 41 до 60 лет – 18,6%. Из всех респондентов 52,2% мужчины, 47,8% 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, в опросе участие не принимали. Поэтому оценить доступность организации для людей с ограниченными возможностями с точки зрения потребителей не представилось возможным.