

Аналитическая справка внутреннего мониторинга результатов анкетирования (опроса) получателей услуг

МБУ ДО ДШИ «Форте за 2023 год

Анкетирование проводилось среди родителей (законных представителей) обучающихся учреждения.

Цель анкетирования: изучение удовлетворенности услугами, предоставляемыми учреждением.

Анкетирование проводилось по направлениям:

- 1) информационная политика учреждения (*апрель 2023 года*);
- 2) комфортность условий оказания услуг (*май 2023 года*);
- 3) доброжелательность и вежливость работников (*сентябрь 2023 года*);
- 4) качество, полнота и доступность информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте (*октябрь 2023 года*);
- 5) доступность услуг для инвалидов (*ноябрь 2023 года*);
- 6) условия оказания услуг (*декабрь 2023 года*).

Метод мониторинга: анкетный опрос.

Уровни удовлетворенности получателей услуг оцениваются по 3-м уровням:

- 1) Низкий уровень - от 10% до 55%
- 2) Средний уровень – от 55% до 85%
- 3) Высокий уровень – от 85% до 100%

Количественные результаты о степени удовлетворенности по результатам исследований представлены в таблицах №1, 2, 3, 4, 5, 6.

Таблица №1

| АПРЕЛЬ 2023 | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Область анкетирования | Общее количество участников анкетирования | Из них положительных результатов | Из них отрицательных результатов | Уровень удовлетворенности, % |
| Об удовлетворенности получателей услуг информационной политикой учреждения | 118 | 118 | 0 | 100% |
| ИТОГО | 118 | 118 | 0 | 100% |

Таблица №2

| МАЙ 2023 | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Область анкетирования | Общее количество участников анкетирования | Из них положительных результатов | Из них отрицательных результатов | Уровень удовлетворенности, % |
| Об удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг | 102 | 102 | 0 | 100% |
| ИТОГО | 102 | 102 | 0 | 100% |

Таблица №3

| СЕНТЯБРЬ 2023 | | | | |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Область анкетирования | Общее количество участников анкетирования | Из них положительных результатов | Из них отрицательных результатов | Уровень удовлетворенности, % |
| Об удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников | 104 | 103 | 1 | 99.04% |
| ИТОГО | 104 | 103 | 1 | 99.04% |

Таблица №4

| ОКТАБРЬ 2023 | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Область анкетирования | Общее количество участников анкетирования | Из них положительных результатов | Из них отрицательных результатов | Уровень удовлетворенности, % |
| Об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте | 108 | 108 | 0 | 100% |
| ИТОГО | 108 | 108 | 0 | 100% |

Таблица №5

| НОЯБРЬ 2023 | | | | |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Область анкетирования | Общее количество участников анкетирования | Из них положительных результатов | Из них отрицательных результатов | Уровень удовлетворенности, % |
| Об удовлетворенности доступности услуг для инвалидов | 3 | 3 | 0 | 100% |
| ИТОГО | 3 | 3 | 0 | 100% |

Таблица №6

| ДЕКАБРЬ 2023 | | | | |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Область анкетирования | Общее количество участников анкетирования | Из них положительных результатов | Из них отрицательных результатов | Уровень удовлетворенности, % |
| Об удовлетворенности условиями оказания услуг | 122 | 122 | 0 | 100% |
| ИТОГО | 122 | 122 | 0 | 100% |

Выводы: исходя из результатов анализа анкетирования видно, что удовлетворенность получателей услуг находится на **высоком уровне (99.99%)**:

- 1) Удовлетворенность информационной политикой учреждения – 100%
- 2) Удовлетворенность комфортностью условий оказания услуг – 100%
- 3) Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников – 99.04%
- 4) Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте – 100%
- 5) Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов – 100%
- 6) Удовлетворенность условиями оказания услуг – 100%

Рекомендации:

- 1) Провести общее собрание работников учреждения МБУ ДО ДШИ «Форте» по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной и служебной этики, вежливости и доброжелательности.
- 2) Продолжить работу по диагностике уровня удовлетворенности получателей услуг. В целях увеличения количества респондентов, принимающих участие в анкетировании, необходимо, в 2024 году, организовать опрос на официальном сайте учреждения.