

**Аналитическая справка
по итогам внутреннего мониторинга получателей услуг по вопросам
удовлетворённости доброжелательностью и вежливостью работников**

Анкетирование удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников проводилось в МБУ ДО ДШИ «Форте» в период с 01.04.2026 по 30.04.2026 г.

По числу респондентов анкетирование было массовым (опрошено 95 респондентов), по полноте охвата - выборочным (опрос проводился среди части представителей выборки), по форме вопросов - закрытым (содержал несколько вариантов возможных ответов) и анонимным.

В качестве респондентов были выбраны следующие категории получателей услуг:

- обучающиеся в учреждении старше 14 лет;
- родители (законные представители) обучающихся.

Для изучения удовлетворенности информационной политикой было подготовлено 120 анкет, содержащих четыре основных вопроса. До ответов на основные вопросы каждый респондент должен был соотнести себя с определённой категорией получателей услуг (обучающиеся или родители).

Вернулось заполненной 95 анкет, их анализ и положен в основу данной справки.

Распределение респондентов:

- родители – 95 чел., или 100% от общего количества респондентов;
- обучающиеся старше 14 лет – 0 чел, или 0% от общего количества респондентов;
- обучающиеся младше 14 лет – 0 чел, или 0% от общего количества респондентов.

Так как все анкеты были заполнены родителями (законными представителями) обучающихся, все они в дальнейшем подверглись анализу.

Выводы: аналитическая справка по итогам внутреннего анкетирования удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников базируется на 95 анкетах, полностью удовлетворяющей требованиям к категориям респондентов.

1. На первый вопрос анкеты «Соблюдают ли работники учреждения общепринятые нормы тактичности и толерантности?» утвердительно ответили 94 респондента (99,6%), отрицательно – 1 (0,4%).

Выводы: большинство респондентов считают, что работники МБУ ДО ДШИ «Форте» тактичны и толерантны по отношению к получателям образовательных услуг. Один человек столкнулся с бестактным или не толерантным поведением, или был его свидетелем.

2. На второй вопрос анкеты «Работники учреждения умеют вести уважительное, бесконфликтное общение» утвердительно ответили 94 респондента (99,6%), отрицательно – 1 (0,4%).

Выводы: Большинство респондентов отмечает, что общаться с работниками учреждения комфортно, общение происходит в уважительной форме и без конфликтов.

3. На третий вопрос анкеты «Сталкивались ли Вы с недоброжелательным отношением работников учреждения?» утвердительно ответили 4 респондента (3,8%), отрицательно – 91 (96,2%).

Выводы: Большинство респондентов отмечает, что работники учреждения доброжелательны в общении, но, тем не менее, 4 человека выборки чувствовали на себе или были свидетелями недоброжелательного отношения со стороны сотрудников.

4. На четвертый вопрос анкеты «Удовлетворены ли Вы уровнем доброжелательности и вежливости работников учреждения?» утвердительно ответили 95 респондентов (100%), отрицательно – 0 (0%).

Выводы: абсолютное большинство респондентов удовлетворено доброжелательностью и вежливостью работников учреждения.

Заведующий учебной частью

Директор



Т.А. Шарова

В.В. Кочетов