**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном образовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 38» Заводского района г. Саратова.**

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2021 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МОУ «СОШ № 38» Заводского района г. Саратова.

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 381 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 (97,1%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, из них 99,2% считают данную информацию открытой, полной и доступной, а остальные 2,9% не обращались к информации на стендах в образовательном учреждении.

Официальным сайтом организации пользуются 96,6% 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 98,6% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте https://bus.gov.ru показал отсутствие требуемых параметров: информация о планируемых мероприятиях.

Большинство участников опроса (97,1%) считают условия пребывания в данной организации *(места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений)* комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (13,6% 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 98,7% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 99,5%, и всего 0,5% с ними не согласны.

Большинство респондентов (94,8%) 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 99,7% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия. Остальные 5,2% не пользовались дистанционными способами взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 99,5% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Большинство потребителей (99,5%) удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие).

В целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию, 99,7% респондентов.

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 – 3,4% от всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 36%, от 41 до 60 лет – 51,4% и 9,2% старше 60 лет. Из всех респондентов 18,4% мужчины, 81,6% 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.