

Аналитическая справка
о результатах анкетирования получателей образовательных услуг МАУДО «РГДТ» по
выявлению степени удовлетворённости качеством предоставления данных
образовательных услуг

В 2021-2022 учебном году службой психолого-педагогического сопровождения Рязанского городского Дворца детского творчества было проведено анкетирование учащихся объединений с целью исследования их степени удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг. Всего были опрошены 2648 человек. Все данные были подвергнуты математической обработке и анализу.

В ходе исследования были получены следующие результаты:

1. По мнению респондентов, они удовлетворены:

- качеством оказания образовательных услуг – 98%;
- качеством организации образовательного процесса – 99%.
- открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 88 %;
- открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 94%
- открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной в ИАС «Навигатор» - 86%
- доступностью записи на получение услуги (на АИС «Навигатор», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном обращении к специалисту организации – 85%
- комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) - 81%;
- наличием и понятностью навигации в помещении организации - 98%;
- наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации - 73%;
- транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта) - 88%;
- доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию - 89%;
- доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, инструкторы, методисты и прочие работники) - 96%;
- доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах) - 93%;

2. Респонденты готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым - 97%.

На основании полученных данных можно сделать вывод о том, что удовлетворенность получателей качеством предоставляемых образовательных услуг в МАУДО «РГДТ» на высоком уровне.

Заместитель директора по УВР



Филимонова И.В.