

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

В 2022-2023 учебном году службой психолого-педагогического сопровождения Дворца детского творчества было проведено анкетирование учащихся объединений с целью исследования их степени удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг. Всего были опрошены 2534 человека. 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 – 98,5%;
 - качеством организации образовательного процесса – 99%;
 - открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 98%;
 - открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 95%
 - открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Навигатор» - 87 %
 - доступностью записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, АИС «Навигатор», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном обращении к специалисту организации – 86,3 %
 - комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) – 82 %;
 - наличием и понятностью навигации в помещении организации - 97,6 %;
 - наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации - 79 %;
 - транспортной доступностью организации (наличие общественного транспорта) - 86%;
 - 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, тренеры, инструкторы, методисты, экскурсоводы и прочие работники) – 98 %;
- 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) – 94 %;
- в целом условиями оказания услуг в организации – 98,8%

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 «РГДДТ» на высоком уровне.

Заместитель директора по УВР



Филимонова И.В.