

**Результаты анкетирования
изучения удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг,
проведенного в МБУДО «ЧДХШИ» в апреле-мае 2024 года**

В апреле-мае 2024 года администрацией МБУДО «ЧДХШИ» было организовано анкетирование родителей во всех классах художественной школы в целях изучения удовлетворенностью потребителей качеством образовательных услуг. В анкетирование приняло участие 293 респондента (родители и законные представители обучающихся). Результаты анкетирования представлены в таблице.

Критерии оценки	Очень хорошо	%	Хорошо	%	Удовлетворительно	%	Плохо
Комфортность помещения, предоставляемого для оказания услуги	171	58,36	105	35,84	17	5,8	нет
Доступность и понятность информации о порядке оказания услуги	198	67,58	92	31,40	3	1,02	нет
Внимательность, вежливость, тактичность персонала	217	74,06	72	24,57	4	1,37	нет
Компетентность персонала	219	74,74	73	24,91	1	0,34	нет
График работы с посетителями	200	68,26	93	31,74	нет	нет	нет
Оценка результата полученной услуги	213	72,70	80	27,30	нет	нет	нет

Анализ результатов анкетирования позволяет судить, что наиболее высокие оценки школа получила по следующим критериям:

- внимательность, вежливость и тактичность персонала
- компетентность персонала
- оценка результата полученной услуги.

Вышеперечисленные критерии позволяют оценить уровень профессиональной компетентности педагогов и персонала школы. По данным критериям нет или менее 1,5% удовлетворительных оценок. Большинство респондентов оценили работу школы по данным критериям на оценку «очень хорошо». Таким образом, можно утверждать, что родители высоко оценивают уровень профессиональной компетентности педагогического состава и административного персонала школы. Наиболее высоко респондентами были оценены внимательность, вежливость, тактичность персонала (74,06% - «очень хорошо» и 24,57% - «хорошо»), компетентность персонала (74,74% - «очень хорошо» и 24,91% - «хорошо») что говорит о компетентности работающего в учреждении персонала

К сожалению, по критерию «Комфортность помещения, предоставляемого для оказания услуги» были даны 17 удовлетворительных оценок. Данный критерий позволяет оценить условия оказания услуг. Анализ показывает, что замечания по комфортности

относятся в большей степени к филиалу школы, расположенного в Северо-западном районе г. Чебоксары. Там наблюдается некоторая стесненность в аудиториях из-за недостаточного объема учебных помещений. Также в главном корпусе респондентов отметили необходимость буфета, беседки. Однако необходимо отметить, что лишь небольшой процент респондентов оценили удовлетворительно школу по данному критерию (всего 5,8% от общего числа респондентов).

По остальным критериям, определяющим условия оказания услуг (оценка инфраструктуры образовательного процесса), даны положительные оценки.

В рамках антикоррупционной деятельности был задан вопрос о том, взималась ли дополнительная плата, кроме той, что установлена законодательством. Все респонденты ответили «нет», что соответствует 100% от их общего числа. Следовательно, в школе не взимаются дополнительные денежные средства с родителей (законных представителей).

Таким образом, анкетирование позволило определить точки роста образовательной организации. Оно позволило выявить степень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг.