

Муниципальное казенное учреждение
«Управление образования города Енисейска»

ПРИКАЗ

«10» июня 2019 г.

г. Енисейск

№ 73 -п

Об утверждении отчета о результатах анкетирования по изучению мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями города Енисейска

В соответствии с постановлением администрации г.Енисейска от 14.06.2018 № 124-п «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, а также проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить отчет о результатах анкетирования по изучению мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями города Енисейска в 2019 году (приложение 1).
2. Направить отчет о результатах анкетирования по изучению мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями города Енисейска, заместителю главы города Енисейска по социальным и общим вопросам и в финансовое управление администрации города Енисейска в срок до 15 июля 2019 года.
3. Опубликовать отчет о результатах проведенного анкетирования на официальном сайте администрации города Енисейска в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель МКУ
«Управление образования г.Енисейска»

Ю.Н. Руднев

Отчет

о результатах анкетирования по изучению мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями города Енисейска в 2019 году

Анкетирование проводилось с целью получения общей картины об уровне удовлетворенности населения города Енисейска качеством оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями города Енисейска.

Основание: Постановление администрации г. Енисейска от 14.06.2018 № 124-п «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, а также проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах», приказ Управления образования от 29.04.2019 № 57-п «Об организации изучения мнения населения г. Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг».

В опросе приняло участие 1128 респондента из 16 образовательных учреждений.

Анкета опроса по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями города включала в себя вопросы по показателям:

1. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (обеспеченность оборудованием и наглядными пособиями; уровень санитарно-гигиенических условий (освещение, тепло, чистота) и благоустройства территории учреждения; уровень обеспеченности групп и учебных кабинетов мебелью; организация питания; уровень соблюдения безопасности пребывания ребенка; уровень организации отдыха обучающихся в каникулярный период).
2. Организация образовательного процесса, результаты, компетентность работников учреждения (характер взаимоотношений ребенка с педагогами учреждения; характер взаимоотношений между детьми; качество образования, соответствие уровня преподаваемых учебных предметов требованиям времени; удовлетворенность компетентностью работников учреждения; качество дополнительных образовательных услуг (кружков, секций и т.п.), организованных на базе учреждения).
3. Возможность получения информации о работе образовательного учреждения (получение информации о правилах приема и комплектовании, об организации образовательного процесса (учебный план, реализуемые программы), о достижениях детей).
4. Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (отвечает ли ожиданиям информация о муниципальных услугах, размещенная в муниципальном учреждении, на Интернет-сайте учреждения; имеет ли место наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги).

Оценивание вопросов респондентами проводилось по критериям: «удовлетворительный уровень», «неудовлетворительный уровень», «затрудняюсь ответить».

Проведенное исследование продемонстрировало достаточный уровень удовлетворенности респондентов практически всеми составляющими процесса обучения.

В наибольшей степени респонденты удовлетворены организацией образовательного процесса, уровнем санитарно-гигиенических условий, соблюдением безопасности пребывания детей в образовательных учреждениях, взаимоотношениями с педагогами, возможностью получения информации о достижениях детей во всех образовательных учреждениях.

Но есть показатели, по которым степень удовлетворенности несколько ниже. В частности, более 30 % респондентов отметили низкий уровень обеспеченности оборудованием и наглядными пособиями в ДОУ № 10; мебелью в ДОУ № 5, № 10, ЦДО; благоустройства территории ДОУ № 1, СШ № 7, ЦДО.

Ниже 70 % составляет удовлетворенность респондентов информированием о порядке оказания муниципальных услуг, размещение актуальной информации на официальных сайтах учреждений. Невысокие значения имеют показатели:

- «пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом учреждения» среди респондентов всех дошкольных образовательных учреждений и учреждений дополнительного образования, школ № 3,7,9;
- «возможность получения информации о правилах приема, комплектовании групп и классов, учебных планах и реализуемых программах» среди респондентов ДОУ № 6,9, Центра профессионального самоопределения и технологического образования».

Оценка итогов изучения мнения населения города Енисейска
о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования

Наименование муниципальной услуги	оценка удовлетворенности								
	дошкольные образовательные учреждения								
	д/с 1	д/с 5	д/с 6	д/с 7	д/с 9	д/с 10	д/с 11	д/с 15	д/с 16
Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования	76 %	92 %	73 %	83 %	93 %	84 %	86 %	90 %	93 %
Присмотр и уход	75 %	94 %	89 %	100 %	100 %	88 %	90 %	98 %	98 %
	общеобразовательные учреждения								
	СШ № 1		СШ № 2		СШ № 3		СШ № 7		СШ № 9
Реализация основных общеобразовательных программ начального, основного, среднего общего образования	100 %		85 %		83 %		88 %		93 %
Предоставление питания	100 %		76 %		73 %		91 %		85 %
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	-		83 %		74 %		-		70 %
Организация отдыха детей и молодежи	100 %		84 %		75 %		77 %		87 %
	учреждения дополнительного образования								
	Центр дополнительного образования				Центр профессионального самоопределения и технологического образования				
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	97 %				94 %				

Таким образом, по результатам анкетирования можно сделать следующие выводы о соответствии уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями города Енисейска:

Наименование муниципальной услуги	Уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг
Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования	услуга соответствуют потребности потребителей
Присмотр и уход	услуга соответствуют потребности потребителей
Реализация основных общеобразовательных программ начального, основного, среднего общего образования	услуга соответствуют потребности потребителей
Предоставление питания	услуга соответствуют потребности потребителей
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	услуга соответствуют потребности потребителей
Организация отдыха детей и молодежи	услуга соответствуют потребности потребителей
Реализация дополнительных общеразвивающих программ (учреждения дополнительного образования)	услуга соответствуют потребности потребителей

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы всех образовательных учреждений города, что выражено в обеспечении комфортности и качестве организации образовательного процесса. В то же время, информированность населения о порядке предоставления муниципальных услуг еще недостаточная, большая часть опрошенных граждан показали средний уровень пользования интернет-сайтами образовательных организаций.

Пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом детского сада (да, %)								
д/с 1	д/с 5	д/с 6	д/с 7	д/с 9	д/с 10	д/с 11	д/с 15	д/с 16
35	51	67	56	70	24	39	33	39
СШ № 1	СШ № 2	СШ № 3	СШ № 7	СШ № 9				
100	76	63	62	59				
ЦДО	ЦПСИТО							
28	56							

В целях повышения качества муниципальных услуг в области образования, предоставляемых муниципальными образовательными организациями, необходимо продолжать работу по созданию современной образовательной среды в образовательных организациях, своевременно информировать общественность о деятельности образовательных организаций, нормативных документах в сфере образования и предоставляемых муниципальных услугах.