

Отчет

о результатах анкетирования по изучению мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями города Енисейска в 2020 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 20.04.2020 № 65-п «Об организации изучения мнения населения г. Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг».

В опросе приняло участие 1210 респондента из 13 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. Более 70 % считают, что уровень преподаваемых учебных предметов во всех школах, Центре дополнительного образования полностью или в основном соответствует требованиям времени, более 80 % респондентов удовлетворяет качество образования, которое дают все детские сады.

Но есть показатели, по которым степень удовлетворенности несколько ниже. В частности, более 30 % респондентов отметили низкий уровень по следующим показателям:
- обеспеченность оборудованием и наглядными пособиями, мебелью - ДОУ № 10;

- благоустройство территории – ДОУ № 1, СШ № 2;
- организация школьного питания в СШ № 2;
- уровень организации отдыха обучающихся в каникулярный период в СШ № 9;
- качество дополнительных образовательных услуг (кружков, секций и т.п.), организованных на базе школы – СШ № 1, СШ № 3, СШ № 9. Большинство респондентов школ №№ 1,3,9 затрудняются в оценке этой услуги, что свидетельствует о недостаточной информированности потребителей муниципальной услуги об организации работы учреждения в данном направлении.

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 ДОУ № 1, ДОУ № 9, ДОУ № 10, ДОУ № 11, ДОУ № 16, ЦДО, СШ № 9;

При этом респонденты дают высокую оценку возможности получения информации о правилах приема, комплектовании групп и классов, учебных планах и реализуемых программах, достижениях детей всем образовательным учреждениям.

Особое внимание необходимо уделить работе по информированию о порядке оказания муниципальных услуг детским садам №№ 1,5,9,11, школам №№1,7.

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

Наименование муниципальной услуги	оценка удовлетворенности						
	д/с 1	д/с 5	д/с 9	д/с 10	д/с 11	д/с 15	д/с 16
Муниципальная услуга							
«Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»							
Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальной услуги	68%	83%	87%	80%	95%	95%	73%
Количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг	83%	85%	90%	90%	83%	93%	80%
Муниципальная услуга «Присмотр и уход»							
Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальной услуги	84%	83%	100%	100%	97%	97%	100%
Количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг	85%	85%	95%	90%	86%	95%	83%
Муниципальная услуга «Реализация основных общеобразовательных программ начального, основного, среднего общего образования»							
Количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг	90%	89%	94%	90%	90%	82%	
Муниципальная услуга «Предоставление питания»							
Количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг	84%	73%	72%	93%	72%		
Муниципальная услуга «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»							
Количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг	-	94%	76%	-	70%		

Муниципальная услуга «Организация отдыха детей и молодежи»					
Количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг	92%	92%	75%	84%	70%
учреждения дополнительного образования	Центр дополнительного образования				
Муниципальная услуга «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»					
Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальной услуги	89%				
Количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг	93%				

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 (общеобразовательные учреждения)	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.

В целях повышения качества муниципальных услуг в области образования, предоставляемых муниципальными образовательными организациями, необходимо осуществить следующие мероприятия:

- сохранение комфортных условий обучения для учащихся;
- учитывать ценностные ориентации родителей в учебно-воспитательном процессе;
- обеспечить информационную открытость деятельности учреждений через регулярное обновление материалов официальных сайтов.

В ходе опроса серьезных недостатков в качестве оказания муниципальных услуг выявлено не было. Все пожелания и рекомендации респондентов были проанализированы и приняты к сведению.

**Результаты анкетирования по изучению мнения населения города Енисейска
о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями
в системе образования города Енисейска**

Период проведения изучения мнения – май-июнь 2020 г.

Наименование муниципальной услуги	оценка удовлетворенности						
дошкольные образовательные учреждения							
	д/с 1 60 чел.	д/с 5 47 чел.	д/с 9 39 чел.	д/с 10 20 чел.	д/с 11 37 чел.	д/с 15 40 чел.	д/с 16 30 чел.
Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (%)							
Оцените уровень обеспеченности детского сада оборудованием и наглядными пособиями							
удовлетворительный уровень	73	81	84	65	92	95	87
неудовлетворительный уровень	17	17	8	20	3	0	0
затрудняюсь ответить	10	2	8	15	5	5	13
Оцените уровень санитарно-гигиенических условий в детском саду (освещение, тепло, чистота)							
удовлетворительный уровень	87	81	100	75	97	93	93
неудовлетворительный уровень	10	10	0	15	0	0	0
затрудняюсь ответить	3	9	0	10	3	7	7
Оцените уровень обеспеченности групп мебелью							
удовлетворительный уровень	79	72	75	35	87	95	87
неудовлетворительный уровень	13	13	15	30	5	0	3
затрудняюсь ответить	8	15	10	35	8	5	10
Оцените уровень благоустройства территории детского сада							
удовлетворительный уровень	60	91	90	70	76	85	93
неудовлетворительный уровень	28	0	10	20	16	0	0
затрудняюсь ответить	12	9	0	10	8	15	7
Оцените организацию питания в детском саду							
удовлетворительный уровень	80	91	92	95	79	83	80
неудовлетворительный уровень	10	0	5	0	5	0	0
затрудняюсь ответить	10	9	3	5	16	17	20
Оцените уровень соблюдения безопасности пребывания ребенка в детском саду							
удовлетворительный уровень	80	77	100	95	86	90	93
неудовлетворительный уровень	10	13	0	0	3	0	0
затрудняюсь ответить	10	10	0	5	11	10	7
Организация образовательного процесса, результаты, компетентность работников учреждения (%)							
Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с воспитателями							
взаимоотношения ограничиваются только занятиями	58	47	36	25	43	8	13
отношения носят неформальный характер	23	34	64	70	54	90	80
чаще всего отношения носят конфликтный характер	2	0	0	0	0		0
затрудняюсь ответить	17	19	0	5	3	2	7
Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между детьми в Вашей группе							
доброжелательные, дружеские	90	79	100	100	89	100	97
безразличные, каждый сам по себе	10	10	0	0	3	0	3
натянутые, конфликтные	0	0	0	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	0	11	0	0	8	0	0
Как бы Вы оценили качество образования, которое дает Вашему ребенку детский сад							
удовлетворительный уровень	82	87	100	90	100	95	100
неудовлетворительный уровень	6	13	0	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	12	0	0	10	0	5	0
Насколько Вы удовлетворены компетентностью работников детского сада при решении Ваших вопросов							
скорее да	78	91	100	90	97	90	87
нет	10	0	0	0	0	0	3
затрудняюсь ответить	12	9	0	10	3	10	10
Возможность получения информации о работе детского сада (%)							
Пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом детского сада							
да	62	74	64	50	46	73	53
нет	37	26	33	50	51	25	47
затрудняюсь ответить	1	0	3	0	3	2	0
Оцените возможность получения информации, предоставляемой детским садом:							
о правилах приема, комплектовании групп							
удовлетворительный уровень	80	96	87	90	81	63	97
неудовлетворительный уровень	5	4	0	0	3	0	0
затрудняюсь ответить	15	0	13	10	16	37	3
об организации образовательного процесса (учебный план, реализуемые программы)							
удовлетворительный уровень	77	92	85	80	84	95	87
неудовлетворительный уровень	10	6	3	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	13	2	12	20	16	5	13

о достижениях воспитанников							
удовлетворительный уровень	88	79	100	90	84	95	97
неудовлетворительный уровень	7	13	0	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	5	8	0	10	16	5	3
Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг в области образования и их качеством (%)							
Оцените удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждением «присмотр и уход»							
удовлетворительный уровень	84	83	100	100	97	97	100
неудовлетворительный уровень	8	11	0	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	8	6	0	0	3	3	0
«реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»							
удовлетворительный уровень	68	83	87	80	95	95	73
неудовлетворительный уровень	7	11	0	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	25	6	13	20	5	5	27
Имеет ли место наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги							
да	7	30	3	0	3	0	0
нет	93	70	97	100	97	100	100
Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых муниципальных услуг «присмотр и уход»							
скорее да	85	85	95	90	86	95	83
скорее нет	8	11	0	0	14	0	17
затрудняюсь ответить	7	4	5	10	0	5	0
«реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»							
скорее да	83	85	90	90	81	93	80
скорее нет	12	11	0	5	19	0	20
затрудняюсь ответить	5	4	10	5	0	7	0
общеобразовательные учреждения							
	СШ № 1 79 чел.	СШ № 2 142 чел.	СШ № 3 269 чел.	СШ № 7 55 чел.	СШ № 9 261 чел.		
Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (%)							
Оцените уровень обеспеченности школы учебным оборудованием и наглядными пособиями (%)							
удовлетворительный уровень	73	75	84	87	78		
неудовлетворительный уровень	5	1	4	6	4		
затрудняюсь ответить	22	24	12	7	18		
Оцените уровень санитарно-гигиенических условий в школе (освещение, тепло, чистота)							
удовлетворительный уровень	87	87	93	95	91		
неудовлетворительный уровень	4	4	2	2	4		
затрудняюсь ответить	9	9	5	3	5		
Оцените уровень обеспеченности учебных кабинетов мебелью							
удовлетворительный уровень	89	99	76	91	93		
неудовлетворительный уровень	6	0	13	5	3		
затрудняюсь ответить	5	1	11	4	4		
Оцените уровень благоустройства школьной территории							
удовлетворительный уровень	95	66	83	75	97		
неудовлетворительный уровень	1	16	11	16	2		
затрудняюсь ответить	4	18	6	9	1		
Оцените уровень организации школьного питания							
удовлетворительный уровень	87	60	75	87	72		
неудовлетворительный уровень	8	18	11	2	6		
затрудняюсь ответить	5	22	14	11	22		
Оцените уровень организации отдыха обучающихся в каникулярный период							
удовлетворительный уровень	76	99	70	90	69		
неудовлетворительный уровень	6	0	8	5	4		
затрудняюсь ответить	18	1	22	5	27		
Оцените уровень соблюдения безопасности пребывания ребенка в учреждении							
удовлетворительный уровень	85	95	91	92	88		
неудовлетворительный уровень	6	0	2	4	3		
затрудняюсь ответить	9	5	7	4	9		
Организация образовательного процесса, результаты, компетентность работников учреждения (%)							
Как Вы считаете, соответствует ли уровень преподаваемых учебных предметов в Вашей школе требованиям времени							
полностью соответствует	51	94	54	64	34		
в основном соответствует	42	0	41	29	53		
затрудняюсь ответить	7	6	5	7	13		
Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями							
взаимоотношения ограничиваются только занятиями	88	87	88	67	89		
отношения носят неформальный характер	6	9	8	24	7		
чаще всего отношения носят конфликтный характер	0	4	0	2	1		

затрудняюсь ответить	6	0	4	7	3
Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе					
доброжелательные, дружеские	87	85	79	80	79
безразличные, каждый сам по себе	4	5	10	11	9
натянутые, конфликтные	1	2	0	0	1
затрудняюсь ответить	8	8	11	9	11
Насколько Вы удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов					
скорее да	79	91	86	89	79
скорее нет	6	0	2	4	3
затрудняюсь ответить	15	9	12	7	18
Оцените качество дополнительных образовательных услуг (кружков, секций и т.п.), организованных на базе школы					
удовлетворительное	49	84	62	77	63
неудовлетворительное	10	0	6	7	1
затрудняюсь ответить	41	16	32	16	36
Возможность получения информации о работе школы (%)					
Пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом школы					
да	82	74	76	75	65
нет	17	26	21	25	34
затрудняюсь ответить	1	0	3	0	1
Оцените возможность получения информации, предоставляемой школой:					
о правилах приема, комплектовании классов					
удовлетворительный уровень	85	82	78	93	74
неудовлетворительный уровень	0	0	1	0	1
затрудняюсь ответить	15	18	21	7	25
об организации учебно -воспитательного процесса (расписание занятий, учебный план, реализуемые программы)					
удовлетворительный уровень	90	84	93	96	89
неудовлетворительный уровень	4	0	0	2	1
затрудняюсь ответить	6	16	7	2	10
о достижениях учащихся					
удовлетворительный уровень	94	85	88	93	88
неудовлетворительный уровень	0	0	2	0	1
затрудняюсь ответить	6	15	10	7	11
Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг в области образования и их качеством (%)					
Оцените удовлетворенность информирование о порядке оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждением					
удовлетворительный уровень	76	87	89	89	78
неудовлетворительный уровень	5	0	0	4	2
затрудняюсь ответить	19	13	11	7	20
Имеет ли место наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги					
да	3	0	0	14	0
нет	97	100	100	86	100
Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых муниципальных услуг					
«реализация основных общеобразовательных программ (начального, основного, среднего) общего образования					
скорее да	90	89	94	90	82
скорее нет	3	11	4	5	15
затрудняюсь ответить	7	0	2	5	3
«предоставление питания»					
скорее да	84	73	72	93	72
скорее нет	7	10	15	0	23
затрудняюсь ответить	9	17	13	7	5
«реализация дополнительных общеразвивающих программ»					
скорее да	-	94	76	-	70
скорее нет	-	6	20	-	28
затрудняюсь ответить	-	0	4	-	2
«организация отдыха детей и молодежи»					
скорее да	92	92	75	84	70
скорее нет	3	8	17	7	28
затрудняюсь ответить	5	0	8	9	2
учреждения дополнительного образования					
Центр дополнительного образования, 131 чел.					
Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (%)					
Оцените уровень обеспеченности учреждения дополнительного образования оборудованием и наглядными пособиями для проведения занятий					
удовлетворительный уровень	85				
неудовлетворительный уровень	5				
затрудняюсь ответить	10				
Оцените уровень санитарно-гигиенических условий в учреждении дополнительного образования (освещение, тепло, чистота)					
удовлетворительный уровень	92				
неудовлетворительный уровень	2				
затрудняюсь ответить	6				
Оцените уровень обеспеченности кабинетов мебелью					

удовлетворительный уровень	84
неудовлетворительный уровень	9
затрудняюсь ответить	7
Оцените уровень благоустройства территории учреждения дополнительного образования	
удовлетворительный уровень	82
неудовлетворительный уровень	6
затрудняюсь ответить	12
Оцените уровень соблюдения безопасности пребывания ребенка в учреждении	
удовлетворительный уровень	98
неудовлетворительный уровень	2
затрудняюсь ответить	0
Организация образовательного процесса, результаты, компетентность работников учреждения (%)	
Как Вы считаете, соответствует ли содержание и уровень занятий в Вашем учреждении дополнительного образования требованиям времени	
полностью соответствует	63
в основном соответствует	35
затрудняюсь ответить	2
Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с педагогом дополнительного образования	
взаимоотношения ограничиваются только занятиями	83
отношения носят неформальный характер	15
чаще всего отношения носят конфликтный характер	0
затрудняюсь ответить	2
Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между детьми в Вашем учебном объединении	
доброжелательные, дружеские	94
безразличные, каждый сам по себе	4
натянутые, конфликтные	0
затрудняюсь ответить	2
Насколько Вы удовлетворены компетентностью работников учреждения при решении Ваших вопросов:	
да	98
нет	0
затрудняюсь ответить	2
Возможность получения информации о работе учреждения дополнительного образования (%)	
Пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом учреждения?	
да	63
нет	30
затрудняюсь ответить	7
Оцените возможность получения информации, предоставляемой учреждением дополнительного образования о правилах приема, комплектовании учебных групп	
удовлетворительный уровень	88
неудовлетворительный уровень	2
затрудняюсь ответить	10
об организации образовательного процесса (расписание занятий, учебный план, реализуемые программы)	
удовлетворительный уровень	95
неудовлетворительный уровень	0
затрудняюсь ответить	5
о достижениях воспитанников	
удовлетворительный уровень	93
неудовлетворительный уровень	0
затрудняюсь ответить	7
Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг в области образования и их качеством (%)	
Оцените удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальной услуги «реализация дополнительных общеразвивающих программ», предоставляемой учреждением	
удовлетворительный уровень	89
неудовлетворительный уровень	2
затрудняюсь ответить	9
Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемой муниципальной услуги «реализация дополнительных общеразвивающих программ»	
скорее да	93
скорее нет	5
затрудняюсь ответить	2
Имеет ли место наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги	
да	0
нет	100