

Муниципальное казенное учреждение
«Управление образования города Енисейска»

ПРИКАЗ

28 мая 2021 г.

г. Енисейск

№ 101-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 2021 году (приложение).
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.
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 2021 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 27.04.2021 № 93-п «Об организации изучения мнения населения г. Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг».

В опросе приняло участие 1398 респондентов из 13 муниципальных образовательных учреждений г. Енисейска.

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 в области образования и их качеством (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. порядка 90% респондентов удовлетворяет качество образования, которое дают все детские сады. Респонденты дают высокую оценку возможности получения информации о правилах приема, комплектовании групп и классов, учебных планах и реализуемых программах, достижениях детей всем образовательным учреждениям.

Вместе с тем, есть показатели, по которым степень удовлетворенности имеет невысокие значения. Ниже 70 % составляет удовлетворенность респондентов по следующим показателям:

- уровень обеспеченности мебелью – ДОУ № 11, СШ № 2;
- уровень обеспеченности оборудованием и наглядными пособиями – ДОУ № 11;
- организация питания – ДОУ № 1, 9 (при этом порядка 20-30 % респондентов затрудняется в принятии ответа);
- уровень благоустройства территории - ДОУ № 1, 10, 11, СШ № 2,7;
- уровень организации отдыха обучающихся в каникулярный период - СШ № 9 (при этом 30 % респондентов затрудняется в принятии ответа);
- качество дополнительных образовательных услуг (кружков, секций и т.п.), организованных на базе школы № 3,9 (при этом порядка 25-35 % респондентов затрудняется в принятии ответа);
- «пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом учреждения» - ДОУ № 5,9,10,11,15,16, СШ № 2,9, ЦДО.

В целом, респондентами дана удовлетворительная оценка организации работы всех образовательных учреждений города, что выражено в обеспечении комфортности, безопасности и качестве организации образовательного процесса. Необходимо отметить рост удовлетворенности потребителей информированием о порядке оказания муниципальных услуг в области образования и их качеством.

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

**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 (%)	87	85	93	100	83	95	94
количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг (%)	87	85	95	100	88	93	94
муниципальная услуга «Присмотр и уход»							
удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальной услуги (%)	84	100	87	100	95	100	94
количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг (%)	91	96	92	100	88	95	98
общеобразовательные учреждения							
удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг (%)	СШ №1	СШ №2	СШ №3	СШ №7	СШ №9		
	86	86	83	94	72		

муниципальная услуга «Реализация основных общеобразовательных программ начального, основного, среднего общего образования»					
количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг (%)	88	84	84	100	77
муниципальная услуга «Предоставление питания»					
количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг (%)	91	74	74	90	72
муниципальная услуга «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»					
количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг (%)	70	84	70		70
муниципальная услуга «Организация отдыха детей и молодежи»					
количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг (%)	83	78	70	79	70
учреждения дополнительного образования		Центр дополнительного образования			
муниципальная услуга «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»					
удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальной услуги (%)	91				
количество респондентов, удовлетворенных качеством предоставления услуг (%)	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 (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 целях повышения качества муниципальных услуг в области образования, предоставляемых муниципальными образовательными организациями г. Енисейска, необходимо осуществить следующие мероприятия:

- сохранение комфортных и безопасных условий пребывания детей в образовательных учреждениях;

- учитывать ценностные ориентации родителей (законных представителей) в учебно-воспитательном процессе;
- усилить работу, а именно активнее привлекать родителей (законных представителей) к использованию электронных ресурсов как средствам получения информации, поддержки связи с педагогами, специалистами, администрацией образовательных учреждений, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей (законных представителей) достижениями ребенка и возникающими проблемами.

**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 2021 г.

наименование муниципальной услуги	оценка удовлетворенности						
дошкольные образовательные учреждения							
	д/с 1 67 чел.	д/с 5 47 чел.	д/с 9 60 чел.	д/с 10 18 чел.	д/с 11 42 чел.	д/с 15 40 чел.	д/с 16 54 чел.
Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (%)							
Оцените уровень обеспеченности детского сада оборудованием и наглядными пособиями							
удовлетворительный уровень	74	83	75	78	67	88	91
неудовлетворительный уровень	13	4	13	22	26	0	4
затрудняюсь ответить	13	13	12	0	7	12	5
Оцените уровень санитарно-гигиенических условий в детском саду (освещение, тепло, чистота)							
удовлетворительный уровень	85	91	98	83	93	93	94
неудовлетворительный уровень	9	0	0	17	2	0	0
затрудняюсь ответить	6	9	2	0	5	7	6
Оцените уровень обеспеченности групп мебелью							
удовлетворительный уровень	70	88	72	78	64	93	89
неудовлетворительный уровень	18	6	12	17	24	0	4
затрудняюсь ответить	12	6	16	5	12	7	7
Оцените уровень благоустройства территории детского сада							
удовлетворительный уровень	43	83	72	61	48	85	91
неудовлетворительный уровень	42	13	27	22	43	0	5
затрудняюсь ответить	15	4	1	17	9	15	4
Оцените организацию питания в детском саду							
удовлетворительный уровень	60	82	63	94	86	83	91
неудовлетворительный уровень	24	9	10	0	0	0	2
затрудняюсь ответить	16	9	27	6	14	17	7
Оцените уровень соблюдения безопасности пребывания ребенка в детском саду							
удовлетворительный уровень	94	100	97	89	86	93	94
неудовлетворительный уровень	2	0	0	0	7	0	2
затрудняюсь ответить	4	0	3	11	7	7	4
Организация образовательного процесса, результаты, компетентность работников учреждения (%)							
Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с воспитателями							
взаимоотношения ограничиваются только занятиями	64	32	42	39	38	10	44
отношения носят неформальный характер	22	28	47	50	43	88	48
чаще всего отношения носят конфликтный характер	2	0	0	0	0	0	2
затрудняюсь ответить	12	40	11	11	19	2	6
Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между детьми в Вашей группе							
доброжелательные, дружеские	94	100	95	100	96	100	96
безразличные, каждый сам по себе	3	0	2	0	2	0	2
натянутые, конфликтные	0	0	0	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	3	0	3	0	2	0	2
Как бы Вы оценили качество образования, которое дает Вашему ребенку детский сад							
удовлетворительный уровень	90	94	90	89	90	95	96
неудовлетворительный уровень	4	0	3	0	0	0	2
затрудняюсь ответить	6	6	7	11	10	5	2
Насколько Вы удовлетворены компетентностью работников детского сада при решении Ваших вопросов							
скорее да	94	96	90	89	95	93	96
нет	3	0	2	0	0	0	2
затрудняюсь ответить	3	4	8	11	5	7	2
Возможность получения информации о работе детского сада (%)							
Пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом детского сада							
да	75	58	53	56	55	48	50
нет	25	36	45	33	43	50	46
затрудняюсь ответить	0	6	2	11	2	2	4
Оцените возможность получения информации, предоставляемой детским садом:							
о правилах приема, комплектовании групп							
удовлетворительный уровень	88	81	83	100	86	63	89
неудовлетворительный уровень	2	2	2	0	2	0	0
затрудняюсь ответить	10	17	15	0	12	37	11
об организации образовательного процесса (учебный план, реализуемые программы)							
удовлетворительный уровень	87	81	82	72	83	95	94
неудовлетворительный уровень	4	0	3	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	9	19	15	28	17	5	6

о достижениях воспитанников							
удовлетворительный уровень	87	94	98	100	93	95	98
неудовлетворительный уровень	4	0	0	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	9	6	2	0	7	5	2
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	100	87	100	95	100	94
неудовлетворительный уровень	3	0	3	0	0	0	2
затрудняюсь ответить	13	0	10	0	5	0	4
«реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»							
удовлетворительный уровень	87	85	93	100	83	95	94
неудовлетворительный уровень	0	0	0	0	0	0	0
затрудняюсь ответить	13	15	7	0	17	5	6
Имеет ли место наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги							
да	0	0	0	0	0	0	0
нет	100	100	100	100	100	100	100
Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых муниципальных услуг «присмотр и уход»							
скорее да	91	96	92	100	88	95	98
скорее нет	6	4	7	0	12	5	2
затрудняюсь ответить	3	0	1	0	0	0	0
«реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»							
скорее да	87	85	95	100	88	93	94
скорее нет	6	15	3	0	12	7	6
затрудняюсь ответить	7	0	2	0	0	0	0
общеобразовательные учреждения							
	СШ № 1 86 чел.	СШ № 2 147 чел.	СШ № 3 254 чел.	СШ № 7 52 чел.	СШ № 9 313 чел.		
Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (%)							
Оцените уровень обеспеченности школы учебным оборудованием и наглядными пособиями (%)							
удовлетворительный уровень	73	77	80	85	77		
неудовлетворительный уровень	4	7	6	2	0		
затрудняюсь ответить	23	16	14	13	23		
Оцените уровень санитарно-гигиенических условий в школе (освещение, тепло, чистота)							
удовлетворительный уровень	85	95,4	94	90	92		
неудовлетворительный уровень	3	0,6	2	10	1		
затрудняюсь ответить	12	4	4	0	7		
Оцените уровень обеспеченности учебных кабинетов мебелью							
удовлетворительный уровень	85	61	72	100	85		
неудовлетворительный уровень	3	28	15	0	5		
затрудняюсь ответить	12	11	13	0	10		
Оцените уровень благоустройства школьной территории							
удовлетворительный уровень	97	64	78	69	94		
неудовлетворительный уровень	0	24	15	25	2		
затрудняюсь ответить	3	12	7	6	4		
Оцените уровень организации школьного питания							
удовлетворительный уровень	94	81	80	89	79		
неудовлетворительный уровень	3	12	7	7	3		
затрудняюсь ответить	3	7	13	4	18		
Оцените уровень организации отдыха обучающихся в каникулярный период							
удовлетворительный уровень	94	83	70	89	67		
неудовлетворительный уровень	0	10	4	7	3		
затрудняюсь ответить	6	7	26	4	30		
Оцените уровень соблюдения безопасности пребывания ребенка в учреждении							
удовлетворительный уровень	100	93	84	90	68		
неудовлетворительный уровень	0	4	5	6	3		
затрудняюсь ответить	0	3	11	4	29		
Организация образовательного процесса, результаты, компетентность работников учреждения (%)							
Как Вы считаете, соответствует ли уровень преподаваемых учебных предметов в Вашей школе требованиям времени							
полностью соответствует	53	63	56	71	32		
в основном соответствует	41	32	37	23	63		
затрудняюсь ответить	6	5	7	6	5		
Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями							
взаимоотношения ограничиваются только занятиями	80	87	93	90	85		
отношения носят неформальный характер	7	7	3	8	10		
чаще всего отношения носят конфликтный	0	3	0	2	1		

характер					
затрудняюсь ответить	13	3	4	0	4
Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе					
доброжелательные, дружеские	86	74	83	87	81
безразличные, каждый сам по себе	5	16	6	10	12
натянутые, конфликтные	2	3	0	3	0
затрудняюсь ответить	7	7	11	0	7
Насколько Вы удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов					
скорее да	80	91	87	92	82
скорее нет	4	3	4	0	3
затрудняюсь ответить	16	6	9	8	15
Оцените качество дополнительных образовательных услуг (кружков, секций и т.п.), организованных на базе школы					
удовлетворительное	70	70	68	86	63
неудовлетворительное	0	8	6	2	1
затрудняюсь ответить	30	22	26	12	36
Возможность получения информации о работе школы (%)					
Пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом школы					
да	94	58	78	88	57
нет	5	31	20	10	40
затрудняюсь ответить	1	11	2	2	3
Оцените возможность получения информации, предоставляемой школой:					
о правилах приема, комплектовании классов					
удовлетворительный уровень	87	79	83	96	70
неудовлетворительный уровень	0	6	2	0	1
затрудняюсь ответить	13	15	15	4	29
об организации учебно -воспитательного процесса (расписание занятий, учебный план, реализуемые программы)					
удовлетворительный уровень	92	87	89	96	84
неудовлетворительный уровень	2	7	3	0	1
затрудняюсь ответить	6	6	8	4	15
о достижениях учащихся					
удовлетворительный уровень	95	81	87	94	84
неудовлетворительный уровень	0	7	2	0	2
затрудняюсь ответить	5	12	11	6	14
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	86	86	83	94	72
неудовлетворительный уровень	0	4	1	0	0
затрудняюсь ответить	14	10	16	6	28
Имеет ли место наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги					
да	0	0	0	0	0
нет	100	100	100	100	100
Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых муниципальных услуг					
«реализация основных общеобразовательных программ (начального, основного, среднего) общего образования					
скорее да	88	84	84	100	77
скорее нет	4	14	13	0	20
затрудняюсь ответить	8	2	3	0	3
«предоставление питания»					
скорее да	91	74	74	90	72
скорее нет	6	14	19	2	26
затрудняюсь ответить	3	12	7	8	2
«реализация дополнительных общеразвивающих программ»					
скорее да	70	84	70	83	70
скорее нет	30	12	26	0	30
затрудняюсь ответить	0	4	4	17	0
«организация отдыха детей и молодежи»					
скорее да	83	78	70	79	70
скорее нет	14	19	30	0	30
затрудняюсь ответить	3	3	0	21	0
учреждения дополнительного образования					
Центр дополнительного образования. 218 чел.					
Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (%)					
Оцените уровень обеспеченности учреждения дополнительного образования оборудованием и наглядными пособиями для проведения занятий					
удовлетворительный уровень	89				
неудовлетворительный уровень	6				
затрудняюсь ответить	5				
Оцените уровень санитарно-гигиенических условий в учреждении дополнительного образования (освещение, тепло, чистота)					
удовлетворительный уровень	96				
неудовлетворительный уровень	2				

затрудняюсь ответить	2
Оцените уровень обеспеченности кабинетов мебелью	
удовлетворительный уровень	86
неудовлетворительный уровень	5
затрудняюсь ответить	9
Оцените уровень благоустройства территории учреждения дополнительного образования	
удовлетворительный уровень	81
неудовлетворительный уровень	6
затрудняюсь ответить	13
Оцените уровень соблюдения безопасности пребывания ребенка в учреждении	
удовлетворительный уровень	92
неудовлетворительный уровень	2
затрудняюсь ответить	6
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	72
в основном соответствует	23
затрудняюсь ответить	5
Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с педагогом дополнительного образования	
взаимоотношения ограничиваются только занятиями	91
отношения носят неформальный характер	7
чаще всего отношения носят конфликтный характер	0
затрудняюсь ответить	2
Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между детьми в Вашем учебном объединении	
доброжелательные, дружеские	91
безразличные, каждый сам по себе	4
натянутые, конфликтные	0
затрудняюсь ответить	5
Насколько Вы удовлетворены компетентностью работников учреждения при решении Ваших вопросов:	
да	95
нет	2
затрудняюсь ответить	3
Возможность получения информации о работе учреждения дополнительного образования (%)	
Пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом учреждения?	
да	52
нет	41
затрудняюсь ответить	7
Оцените возможность получения информации, предоставляемой учреждением дополнительного образования о правилах приема, комплектовании учебных групп	
удовлетворительный уровень	86
неудовлетворительный уровень	2
затрудняюсь ответить	12
об организации образовательного процесса (расписание занятий, учебный план, реализуемые программы)	
удовлетворительный уровень	92
неудовлетворительный уровень	2
затрудняюсь ответить	6
о достижениях воспитанников	
удовлетворительный уровень	92
неудовлетворительный уровень	1
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	91
неудовлетворительный уровень	1
затрудняюсь ответить	8
Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемой муниципальной услуги «реализация дополнительных общеразвивающих программ»	
скорее да	94
скорее нет	4
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