Акт

по результатам изучения мнения населения г. Енисейска по качеству оказания муниципальных услуг в сфере образования в 2017 году

В соответствии с постановлением Администрации г. Енисейска от 20.06.2014 № 168-п «Об утверждении порядка изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнении работ)», приказа Управления образования от 07.09.2017 № 48-п «Об организации изучения мнения населения г. Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг» проведено изучение мнения населения о качестве оказания следующих муниципальных услуг за 2017 год.

Муниципальные услуги, предоставляемые образовательными учреждениями дошкольного образования:

* реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования;
* присмотр и уход.

Муниципальные услуги, предоставляемые общеобразовательными учреждениями:

* реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования;
* реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования;
* реатизация основных общеобразовательных программ среднего общего образования;
* предоставление питания;
* организация отдыха детей и молодежи;
* реализация дополнительных общеразвивающих программ.

Муниципальные услуги, предоставляемые учреждениями дополнительного образования:

* реализация дополнительных общеразвивающих программ;
* реализация основных профессиональных программ профессионального обучения, программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих.

Изучение мнения осуществлялось Управлением образования г. Енисейска в 16 муниципальных образовательных организациях г. Енисейска (5 общеобразовательных учреждений, 9 дошкольных образовательных учреждений, 2 учреждения дополнительного образования). Информация об оценке населением г. Енисейска качества оказания муниципальных услуг представлена в виде свода по анкетам.

В опросе приняло участие 1553 человека.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

* обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения
* качество образования, в том числе содержание, процесс и результат
* возможность получения информации о работе учреждения
* удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг в области образования и их качеством.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения ( % ) | | | |
| Обеспеченность учреждения учебным оборудованием и  уроков, занятий | | наглядными пособиями для проведения  7 | |
| вариант ответа | детские сады | школы | учреждения  дополнительного  образования |
| 5 баллов | 29,1 | 37,0 | 37,9 |
| 4 балла | 35,7 | 40,4 | 31,2 |
| 3 балла | 20,2 | 12,1 | 16.0 |
| 2 балла | 7,7 | 3,5 | 5,7 |
| Затрудняюсь ответить | 7,3 | 7,0 | 9,2 |
| Санитарно-гигиенические условия в учреждении (освещение, тепло, чистота) | | | |
| 5 баллов | 57,6 | 43,6 | 55,3 |
| 4 балла | 30,0 | 36,6 | 19,2 |
| 3 балла | 7,7 | 12,1 | 15,2 |
| 2 балла | 1,9 | 4,3 | 4,3 |
| Затрудняюсь ответить | 2,8 | 3,4 | 6,0 |
| Обеспеченность учреждения мебелью | | |  |
| 5 баллов | 36,8 | 36,2 | 43,6 |
| 4 балла | 36,4 | 38,0 | 36,2 |
| 3 балла | 16,2 | 18,2 | 11,7 |
| 2 балла | 6,1 | 3,3 | 2,8 |
| Затрудняюсь ответить | 4,5 | 4,3 | 5,7 |
| Благоустройство территории учреждения | | |  |
| 5 баллов | 37,1 | 35,9 | 47,5 |
| 4 балла | 32,7 | 37,9 | 16,7 |
| 3 балла | 19,7 | 18,1 | 22,3 |
| 2 балла | 7,7 | 4,3 | 9,2 |
| Затрудняюсь ответить | 2,8 | 3,8 | 4,3 |
| Организация школьного питания | | |  |
| 5 баллов | - | 43,9 | - |
| 4 балла | - | 32,8 | - |
| 3 балла | - | 16,1 | - |
| 2 балла | - | 4,3 | - |
| Затрудняюсь ответить | - | 2,9 | - |
| Организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период | | | |
| 5 баллов | - | 42,8 | - |
| 4 балла | - | 27,7 | - |
| 3 балла | - | 13,4 | - |
| 2 балла | - | 3,4 | - |
| Затрудняюсь ответить | - | 12,7 | - |
| II. Качество образования, в том числе содержание, процесс и результат ( % ) | | | |
| Соответствие содержания и уровня занятий, преподаваемых учебных предметов | | | |
| в учреждении требованиям времени? | | |  |
| полностью соответствует | - | 42,5 | 89,0 |
| в основном соответствует | - | 46,0 | 9,9 |
| затрудняюсь ответить | - | 11,5 | 1,1 |
| Качество образования, которое дает ребенку детский сад сегодня | | |  |
| отличное | 28,0 | - | - |
| хорошее | 56,3 | - | - |
| удовлетворительное | 10,3 | - | - |
| неудовлетворительное | 1,4 | - | - |
| затрудняюсь ответить | 4,0 | - | - |
| Характер взаимоотношений обучающегося с педагогами | | |  |
| хорошие отношения со всеми учителями | - | 70,9 | 81,6 |
| хорошие отношения только с некоторыми учителями | - | 15,1 | 2,8 |
| взаимоотношения ограничиваются только учебными вопросами | - | 8,6 | 10,6 |
| безразличные отношения | - | 2,7 | 0 |
| отношения носят конфликтный характер | - | 1,2 | 0 |
| затрудняюсь ответить | - | 1,5 | 5,0 |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Какие взаимоотношения преобладают между детьми в классе, группе, учебном объединении | | | |
| доброжелательные, дружеские | 86,9 | 75,9 | 74,8 |
| безразличные, каждый сам по себе | 1,2 | 12,5 | 16,7 |
| натянутые, конфликтные | 0 | 2,4 | 7,1 |
| затрудняюсь ответить | 11,9 | 9,2 | 1,4 |
| Характер взаимоотношений ребенка с воспитателями в ДОУ | | | |
| отношения с воспитателями неровными | 1,9 |  | - |
| взаимоотношения ограничиваются только занятиями | 3,5 | - | - |
| отношения носят теплый, неформальный характер | 88,5 | - | - |
| безразличные отношения | 0,7 | - | - |
| чаще всего отношения носят конфликтный характер | 0,5 | - | - |
| нет ответа | 4,9 | - | - |
| III. Возможность получения информации о работе учреждения ( % ) | | | |
| Удовлетворенность компетентностью работников учреждения при решении вопросов | | | |
| 5 баллов | 60,8 | 50,8 | 77,3 |
| 4 балла | 31,0 | 33,4 | 16,3 |
| 3 балла | 4,2 | 6,5 | 1,4 |
| 2 балла | 0,2 | 2,4 | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 3,8 | 6,9 | 5,0 |
| Пользование Интернет-сайтом учреждения | | | |
| Да | 26,8 | 54,6 | 35,8 |
| Нет | 67,8 | 41,1 | 51,8 |
| Нет ответа | 5,4 | 4,3 | 12,4 |
| Возможность получения информации, предоставляемой учреждением: | | | |
| о правилах приема, комплектовании классов, групп, учебных объединений | | | |
| хороший уровень информации | 61,5 | 55,5 | 64,9 |
| удовлетворительный уровень | 25,1 | 32,9 | 25,5 |
| неудовлетворительный уровень | 2,8 | 2,1 | 1,8 |
| затрудняюсь ответить | 10,6 | 9,5 | 7,8 |
| об организации образовательного процесса (расписание занятий, учебный план, реализуемые программы) | | | |
| хороший уровень информации | 67,1 | 56,6 | 74,5 |
| удовлетворительный уровень | 21,4 | 34,3 | 18,1 |
| неудовлетворительный уровень | 1,2 | 2,6 | 0,7 |
| затрудняюсь ответить | 10,3 | 6,5 | 6,7 |
| о достижениях детей | | | |
| хороший уровень информации | 72,8 | 63,1 | 73,7 |
| удовлетворительный уровень | 19,2 | 26,4 | 17,4 |
| неудовлетворительный уровень | 0,7 | 1,9 | 3,9 |
| затрудняюсь ответить | 7,3 | 8,6 | 5,0 |
| IV. Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг в области  образования и их качеством ( % ) | | | |
| Удовлетворенность информацией о муниципальных услугах, размещенной в муниципальном учреждении,  на Интернет-сайте учреждения | | | |
| да | 36,8 | 45,8 | 42,6 |
| нет | 1,4 | 7,1 | 0 |
| частично | 20,0 | 20,6 | 13,5 |
| информация не размещена | 1,2 | 0,7 | 2,8 |
| затрудняюсь ответить | 40,6 | 25,8 | 41,1 |

Вывод: уровень качества предоставления услуг в сфере образования - хороший.

Основные недостатки: недостаточная информированность населения о муниципальных услугах, реализуемых в учреждениях; низкий уровень пользования интернет-сайтами образовательных организаций.