Результаты

проведения мониторинга потребности

в муниципальных услугах (работах) путем изучения мнения населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг (работ), оказываемыми образовательными организациями

На основании приказа управления образования от 02.11.2018 № 122 «Об организации и проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг» в период с 12 по 20 ноября 2018в образовательных организациях муниципалитета было проведено анкетирование потребителей муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) школами, детскими садами и центром дополнительного образования.

Мониторинг проводился согласно приказу управления образования Администрации Иланского района от 31.10.2018 № 117-од «Об утверждении Порядка мониторинга потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, подведомственными управлению образования Администрации Иланского района». Итоги мониторинга были обсуждены на аппаратной планерке при руководителе управления образования 10 декабря 2018 года.

Специальный опрос населения о качестве муниципальных услуг был организован во всех муниципальных бюджетных образовательных учреждениях, за исключением МБДОУ «Хайрюзовский детский сад». В нем приняли участие 3211 получателей, что составило 81,3% от общего числа потребителей.

Результаты мониторинга

на основе проведенного анкетирования представлены в таблице:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование общеобразовательного учреждения | Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах (работах) опрошенных потребителей | Оценка мониторинга | Интерпретация оценки |
|  |  | Более 70% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 1. | МБОУ «Ельниковская СОШ № 12» | 98% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 2. | МБОУ «Новониколаевская СОШ № 9» | 98% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 3. | МБОУ «Прокопьевская ООШ № 18» | 97% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 4. | Филиал МБОУ «Карапсель-ская СОШ № 13» Степано-вская начальная обще-образовательная школа № 20 | 89% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 5. | МБОУ ДО «ЦДО» | 88% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 6. | МБОУ «Новогородская СОШ № 3» | 87% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 7. | МБОУ «Кучердаевская СОШ № 15» | 86% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 8. | МБОУ «Новопрокровская СОШ № 7» | 83% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 9. | МБОУ «Далайская СОШ  № 11» | 80% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 10. | МБОУ «Иланская СОШ № 1» | 79% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 11. | МБОУ «Южно-Александровская СОШ № 5» | 78% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 12. | МБОУ «Карапсельская СОШ № 13» | 78% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 13. | МБДОУ «Новониколаевский детский сад № 13» | 100% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 14. | МБДОУ «Южно-Александровский детский сад № 14» | 100% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 15. | МБДОУ «Прокопьевский детский сад» | 100% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 16. | МБДОУ «Иланский детский сад № 7» | 99% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 17. | МБДОУ «Иланский детский сад № 7» | 99% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
|  | МБДОУ «Иланский детский сад № 50» | 98 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 18. | МБДОУ «Новопокровский детский сад № 12» | 97% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 19. | МБДОУ «Карапсельский  детский сад № 8» | 96% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 20. | МБДОУ «Иланский детский сад № 2» | 95% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 21. | МБДОУ «Кучердаевский детский сад № 15» | 93% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 22. | МБДОУ «Иланский детский сад № 20» | 76% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |
| 23. | МБДОУ «Соколовский детский сад № 10» | 74% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование общеобразовательного учреждения | Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах (работах) опрошенных потребителей | Оценка мониторинга | Интерпретация оценки |
|  |  | 50-70% | 0,5 | услуги в целом соответствуют потребности потребителей |
| 1. | МБОУ «Иланская СОШ № 2» | 64% | 0,5 | услуги в целом соответствуют потребности потребителей |
| 2. | МБОУ «Соколовская СОШ № 4» | 64% | 0,5 | услуги в целом соответствуют потребности потребителей |
| 3. | МБОУ «Иланская СОШ № 41» | 63% | 0,5 | услуги в целом соответствуют потребности потребителей |
| 4. | МБДОУ «Новогородский детский сад № 11» | 55% | 0,5 | услуги в целом соответствуют потребности потребителей |
| 5. | МБОУ «Хайрюзовская СОШ № 21» | 52% | 0,5 | услуги в целом соответствуют потребности потребителей |

В 23 образовательных организациях оценка удовлетворенности потребности в муниципальных услугах (работах) опрошенных потребителей колеблется от 74% до 100%, т.е. услуги соответствуют потребности потребителей.

В пяти учреждениях района услуги в целом соответствуют потребности потребителей.

Проведенный опрос показал, что 27 % родителей МБОУ «Соколовская СОШ № 4» и 22,5% родителей МБОУ «Иланская СОШ № 2» не устраивает качество реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования.

30% родителей МБОУ «Соколовская СОШ № 4», 21% родителей МБОУ «Хайрюзовская СОШ № 21», 18% родителей МБОУ «Далайская СОШ № 11» и МБОУ «Иланская СОШ № 41» не удовлетворяет качество реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования.

33,3 % родителей МБОУ «Хайрюзовская СОШ № 21», 28% родителей МБОУ «Иланская СОШ № 41» и 21% родителей МБОУ «Иланская СОШ № 1» не довольны качеством предоставляемых услуг по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования.

Анкетирование показало, что выше всего процент потребителей, которых не устраивает положение дела с предоставлением услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ в МБОУ «Иланская СОШ № 2» - 43,9%, МБОУ «Иланская СОШ № 41» - 39,1%, МБОУ «Хайрюзовская СОШ № 21» - 37,2%, МБОУ «Иланская СОШ № 1» - 20%.

Также высока доля недовольных родителей организацией летнего отдыха их детей, а именно:

МБОУ «Соколовская СОШ № 4» - 35,7%,

МБОУ «Иланская СОШ № 41» - 34,8%,

МБОУ «Южно-Александровская СОШ № 5» - 27%,

МБОУ «Иланская СОШ № 1» - 24,1%,

МБОУ «Далайская СОШ № 11» - 23%,

МБОУ «Новогородская СОШ № 3» - 20%,

МБОУ «Карапсельская СОШ № 13» - 20,4%.

Удовлетворенность родителей качеством услуг, предоставляемых детскими садами, «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» и «Присмотр и уход» - отражена в таблице «Результаты мониторинга». Все без исключения респонденты МБДОУ «Новониколаевский детский сад № 13», «Южно-Александровский детский сад № 14» и «Прокопьевский детский сад» дали наивысшую оценку предоставляемым образовательным услугам.

Организацией и осуществлением транспортного обслуживания учащихся образовательных организаций недовольны часть опрошенных родителей, проживающих в г. Иланском:

МБОУ «Иланская СОШ № 41» - 48%,

МБОУ «Иланская СОШ № 2» - 30,2%,

МБОУ «Иланская СОШ № 1» - 22%.

Некоторые родители ошибочно полагают, что школьные автобусы должны подвозить всех обучающихся к школе. Не все родители верно проинформированы о предоставлении данной услуги.

Проведенный мониторинг показал, что около 72% получателей услуг узнают о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях из личного общения с работниками учреждений (собрания, консультации, беседы), около 24% - из средств массовой информации, остальные родители – от друзей и знакомых. 86,5% опрошенных удовлетворяет уровень и качество информации в системе образования.

Всеми образовательными организациями района проанализированы результаты проведенного мониторинга, сделаны соответствующие выводы и намечены действия по повышению качества предоставляемых услуг.

Обсудив итоги мониторинга на аппаратной планерке:

В целях реализации

|  |
| --- |
|  |