Результаты

проведения мониторинга потребности

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

в 2019 году

 На основании приказа управления образования от 11.11.2019 № 137 «Об организации и проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг» в период с 13 по 20 ноября 2019в 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 9 декабря 2019 года.

 Специальный опрос населения о качестве муниципальных услуг был организован во всех муниципальных бюджетных образовательных учреждениях, за исключением МБДОУ «Хайрюзовский детский сад».

 В мониторинге приняли участие 3261 получатель услуг, что составило 87,4% 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. | МБДОУ «Карапсельскийдетский сад № 8» | 98,6 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 2. | МБДОУ «Иланский детский сад № 2» | 98,4 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 3. | МБДОУ «Соколовский детский сад № 10» | 96,8 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 4. | МБДОУ «Новониколаевский детский сад № 13» | 96 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 5. | МБДОУ «Иланский детский сад № 50» | 96 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 6. | МБДОУ «Иланский детский сад № 20» | 95 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 7. | МБДОУ «Иланский детский сад № 7» | 95 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 8. | МБОУ «Южно-Александровская СОШ № 5» | 91,3 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 9. | МБОУ «Далайская СОШ № 11»  | 90,1 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 10. | МБОУ «Новогородская СОШ № 3»  | 87,4% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 11. | МБОУ «Хайрюзовская НОШ №21»  | 86,7 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 12. | МБОУ «Карапсельская СОШ № 13»  | 84 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 13. | МБОУ «Новониколаевская СОШ № 9»  | 83,8% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 14. | МБОУ «Соколовская СОШ № 4» | 81,3 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 15. | МБОУ «Иланская СОШ № 1» | 80,8 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 16. | МБОУ «Новопокровская СОШ № 7»  | 79,6 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 17. | МБОУ «Иланская СОШ № 2» | 74,4 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |
| 18. | МБОУ «Иланская СОШ № 41» | 71 | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей  |

 В 18 образовательных организациях оценка удовлетворенности потребности в муниципальных услугах (работах) опрошенных потребителей колеблется от 71% до 98,6%, т.е. предоставляемые услуги соответствуют потребностям потребителей.

Мониторинг удовлетворенности родителей качеством услуг, показал следующее:

- все родители были единодушны и дали самую высокую оценку работе педагогическим коллективам МБДОУ «Иланский детский сад № 2», МБДОУ «Карапсельский детский сад № 8» и Южно-Александровского детского сада – структурного подразделения МБОУ «Южно-Александровская СОШ № 5».

Оценка предоставляемых образовательных услуг «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» и «Присмотр и уход» колеблется от 91% до 98,4%, за исключением Новопокровского детского сада - структурного подразделения МБОУ «Новопокровская СОШ № 7». Третья часть родителей (законных представителей) считает, что качество услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» необходимо повысить, т.к. вследствие отсутствия узкого специалиста педагога-логопеда слабо организована работа по устранению дефектов речи у дошкольников.

 Некоторые родители МБДОУ «Иланский детский сад № 7» не удовлетворены тем, что их дети не всегда привлекаются к участию в проводимых мероприятиях, олимпиадах, конкурсах.

 Проведенный опрос показал, что не устраивает качество реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования потребителей МБОУ «Карапсельская СОШ № 13» (17%), «Хайрюзовская НОШ № 21» (16,7%), «Новопокровская СОШ № 7» (14%), «Иланская СОШ № 2» и «Иланская СОШ № 41» (13%), «Южно-Александровская СОШ № 5» и «Соколовская СОШ № 4» (10%).

Респонденты отмечают следующее:

- проводится много проверочных работ (четвертные, промежуточные, диагностические, краевые контрольные работы, всероссийские проверочные работы, по линии администрации и др.) – МБОУ «Новопокровская СОШ № 7»;

- обучение во вторую смену - МБОУ «Иланская СОШ № 2»;

- не уделяется должное внимание их детям в процессе учебно-воспитательного процесса, не довольны отношениями детей с педагогами – МБОУ «Южно-Александровская СОШ № 5» и «Соколовская СОШ № 4»;

- перевод детей на другую программу обучения – специального коррекционного обучения и с задержкой психического развития - МБОУ «Южно-Александровская СОШ № 5» и «Соколовская СОШ № 4».

 Не удовлетворяет качество реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования третью часть родителей МБОУ «Иланская СОШ № 41», 23% родителей МБОУ «Карапсельская СОШ № 13», 17% потребителей услуг МБОУ «Иланская СОШ № 2», 15,2 % из МБОУ «Новогородская СОШ № 3».

Родители МБОУ «Новогородская СОШ № 3» поясняют тем, что часто задаются домашние задания, выполнение которых требует поиска в Интернете, а в малых населённых пунктах не все к нему подключены; потребители услуг МБОУ «Иланская СОШ № 2» не довольны, что шестиклассники обучаются во вторую смену; родителей МБОУ «Иланская СОШ № 41» не устраивает факт обучения детей в трех самостоятельно расположенных помещениях вследствие аварийности школьного здания.

Пятая часть родителей МБОУ «Иланская СОШ № 41» и «Новопокровская СОШ № 7», 18,5% опрошенных МБОУ «Карапсельская СОШ № 13» и 17% из МБОУ «Далайская СОШ № 11» предъявляют претензии к качеству предоставляемых услуг по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования. А именно:

- у родителей вызывает сомнение качество преподаваемых в дистанционной форме предметов «английский язык» и «химия» - МБОУ «Новогородская СОШ № 3»;

 - претензии к учителю английского языка высказывают родители МБОУ «Далайская СОШ № 11»: периодическое отсутствие учителя на работе по болезни.

 Анкетирование показало, что по-прежнему высока доля потребителей, которых не устраивает положение дела с предоставлением услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ в МБОУ «Иланская СОШ № 2» (34%), «Иланская СОШ № 41» (32%), «Новопокровская СОШ № 7» (31%), «Карапсельская СОШ № 13» (27%).

 Потребителей услуг беспокоит

 - отсутствие программ дополнительного .образования творческой направленности (театр, вокал, танцы) – МБОУ «Новопокровская СОШ № 7»;

- отсутствие возможности у подвозимых обучающихся использовать возможности дополнительного образования спортивной направленности - МБОУ «Новопокровская СОШ № 7»;

- отсутствие программ дополнительного образования технической направленности - МБОУ «Иланская СОШ № 2» и «Карапсельская СОШ № 13».

 Также высока доля недовольных родителей организацией летнего отдыха их детей в следующих ОО:

МБОУ «Иланская СОШ № 41» - 50%,

МБОУ «Карапсельская СОШ № 13» - 31%,

МБОУ «Иланская СОШ № 2» - 21%,

МБОУ «Иланская СОШ № 1» - 16%,

МБОУ «Новогородская СОШ № 3» - 15%,

МБОУ «Новогородская СОШ № 3» - 15%,

МБОУ «Южно-Александровская СОШ № 5» - 13%;

 МБОУ «Новопокровская СОШ № 7» - 12%.

Основные претензии объясняются следующими причинами:

- МБОУ «Иланская СОШ № 2» являлось пунктом проведения государственной итоговой аттестации, поэтому питание детям выдавалось сухим пайком;

- лагерь дневного пребывания для обучающихся МБОУ «Иланская СОШ № 41» находился на территории МБОУ «Иланская СОШ № 2»;

 - большая часть семей обучающихся МБОУ «Новогородская СОШ № 3» (82%) относится к малообеспеченным, что вызывает проблему с оплатой данной услуги. Данная услуга на протяжении многих лет оказывалась в бесплатном режиме, а в 2019 году необходимо было организовать софинансирование за счет родительских средств;

- родители обучающихся МБОУ «Южно-Александровская СОШ № 5» также не довольны платной организацией летнего отдыха детей и тем, что не предоставляется культурно-развлекательная программа (экскурсии в музеи, выставки; посещений кинотеатров, театров в г. Канск, г. Красноярск). Кроме того, родители не довольны тем, что лагерь дневного пребывания начинает действовать с 8.30, а рано дети не хотят просыпаться.

Организация и осуществление транспортного обслуживания учащихся образовательных организаций полностью устраивает родителей подвозимых обучающихся к МБОУ «Новогородская СОШ № 3», «Новониколаевская СОШ № 9» и «Южно-Александровская СОШ № 5».

Недовольна часть опрошенных родителей, проживающих в г. Иланском:

 МБОУ «Иланская СОШ № 41» - 23%,

 МБОУ «Иланская СОШ № 2» - 27%,

 МБОУ «Иланская СОШ № 1» - 18%.

 Некоторые родители этих образовательных организаций ошибочно полагают, что школьные автобусы должны подвозить всех обучающихся к школе. Не все родители согласны с тем, что не всем обучающимся этих школ предоставляется данный вид услуги.

 Родители детей, обучающихся в МБОУ «Новопокровская СОШ № 7», хотели бы, чтобы детей сразу же увозили домой после занятий (ученикам начальных классов иногда долго приходится ждать старшеклассников).

Проведенный мониторинг показал, что около 64,3% получателей услуг узнают о новостях в сфере образования, о новых законодательных актах и предстоящих изменениях из личного общения с работниками учреждений через собрания, консультации, беседы; около 31% - из средств массовой информации, остальные родители – от друзей и знакомых. 82,4% опрошенных удовлетворяет уровень и качество информации в системе образования, что на 4% меньше, чем в 2018 году.

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

**Мероприятия, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания**

**муниципальных услуг (работ)**

1. В целях повышения качества образования для создания системы работы с низко мотивированными обучающимися в общеобразовательных учреждениях необходимо разработать индивидуальные образовательные программы с определением роли каждого учителя-предметника.

2. Обеспечить повышение профессиональной компетентности педагогов в области овладения методами формирования и развития функциональной грамотности обучающихся, а также в области формирующего оценивания.

3. Изучить запросы обучающихся и расширить спектр новых, востребованных программ дополнительного образования в соответствии с национальным проектом «Образование» и региональными проектами «Современная школа» и «Успех каждого ребенка».

4. Разработать и реализовать качественно новые программы школьных летних лагерей с дневным пребыванием в 2020 году.

5. Разнообразить формы по позиционированию деятельности образовательных организаций: размещение максимально возможной информации о «жизни» школы, детского сада в разных источниках: официальных сайтах ОО, информационных стенды, в газете «Иланские вести», в группы в социальных сетях.

6. Шире использовать потенциал родительских собраний, официальных сайтов учреждений с целью выявления запросов и пожеланий родителей (законных представителей) по улучшению образовательной деятельности образовательных организаций.

6. Проводить ежемесячный мониторинг выполнения объемного показателя муниципальной услуги «Присмотр и уход» «Число человеко-дней пребывания».

 Руководитель

управления образования Н.И.Туровец

|  |
| --- |
|  |