

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;
- реализация 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 наглядными пособиями для проведения уроков, занятий?			
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.