СПРАВКА

по итогам опроса удовлетворенности населения Тоншаевского района качеством муниципальной услуги предоставления начального общего, основного общего, среднего общего образования

Опрос проводился в марте-апреле 2020 года на основании приказа управления образования, спорта и молодежной политики администрации Тоншаевского муниципального района № 187-од от 17.03.2020 г в соответствии с постановлением Тоншаевской районной администрации от 09 июня 2014 года №93 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги на территории Тоншаевского муниципального района Нижегородской области» в рамках проведения социологических опросов населения в части изучения удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг.

Опросу подлежали обучающиеся в возрасте старше 14 лет и родители. Фактически приняли участие обучающиеся в возрасте старше 14 лет в количестве 226 человек и родители в количестве 393 человека.

Опрос проводился по 4 направлениям:

1. **Условия обслуживания.**

- Создание и обеспечение необходимых условий для пребывания детей в общеобразовательной школе, их обучения и воспитания в соответствии с нормами и СанПиНами.
- Предоставление информации, связанной с деятельностью общеобразовательной школы, в том числе перечня услуг и программ (как основного, так и дополнительного образования), предоставляемых за счет бюджетных средств, а также перечня услуг, который может быть предоставлен за счет средств родителей или законных представителей.
- Соблюдение требований к учебно-образовательному процессу (контроль максимальной учебной нагрузки) в соответствии с типовыми положениями и законом РФ "Об образовании".
- Медицинское обслуживание воспитанников общеобразовательной школы.

2.Учебно-образовательные мероприятия.

- Обучение и воспитание детей осуществляется в соответствии с образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми общеобразовательной школой.

- Оснащение кабинетов для проведения учебных мероприятий специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и инструментами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям и обеспечивающими предоставление услуг соответствующих видов.

- Общеобразовательное учреждение в соответствии со своим уставом может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (в том числе на договорной основе), не включенные в перечень основных общеобразовательных программ, определяющих его статус.

- Выдача выпускникам общеобразовательной школы, имеющей государственную аккредитацию, документа государственного образца об уровне образования, заверенного печатью общеобразовательного учреждения.

3. **Нормативы потребления.**

- Обучающимся в общеобразовательной школе могут устанавливаться меры социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством.

- Обучающиеся в общеобразовательной школе обеспечиваются питанием в соответствии с утвержденными нормами и методическими рекомендациями по организации питания.

- Каждое учреждение оснащается оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

4. **Требования к персоналу.**

- Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

- Специалисты проходят периодически (один раз в пять лет) учебу на курсах повышения квалификации.

- При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к обучающимся, их родителям (законным представителям) вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Анализ анкет обучающиеся в возрасте старше 14 лет и родителей показал, что % удовлетворенности по направлениям анкеты составил:

	Показатели оценки	Итого по всем категориям участвующих в анкетировании	В том числе по категориям участников анкетирования	
			Родители	Обучающиеся
Условия обслуживания	Удовлетворяет	80,1	83,7	73,9
	Удовлетворяет частично	9,9	8,2	12,8
	Не удовлетворяет	10,0	8,1	13,3
Учебно-образовательные мероприятия	Удовлетворяет	81,0	85,2	73,5
	Удовлетворяет частично	7, 9	5,9	11,5
	Не удовлетворяет	11,1	8,9	15,0
Нормативы потребления	Удовлетворяет	80,1	84,2	73,0
	Удовлетворяет частично	9,4	6,6	14,2
	Не удовлетворяет	10,5	9,2	12,8
Требования к персоналу	Удовлетворяет	81,7	83,7	78,3
	Удовлетворяет частично	7,6	5,4	11,5
	Не удовлетворяет	10,7	10,9	10,2
Считаете ли Вы персонал компетентным?	Да	80,0	84,2	72,6
	Частично	11,8	7,9	18,6
	Нет	8,2	7,9	8,8
Считаете ли Вы, что сотрудники вежливы?	Да	80,8	82,9	77,0
	Частично	10,0	8,4	12,8
	Нет	9,2	8,7	10,2
Порекомендовали ли вы услуги организации близким и знакомым?	Да	80,3	82,4	76,6
	Частично	9,0	8,2	10,6
	Нет	10,7	9,4	12,8

Таким образом, в целом по всем показателям 90% опрошенных категорий граждан удовлетворяет либо удовлетворяет частично качество предоставления муниципальной услуги по предоставлению начального общего, основного общего, среднего общего образования. Количество граждан, которых удовлетворяет качество предоставляемой муниципальной услуги осталась практически на прежнем уровне, а количество граждан, ранее частично удовлетворенных, уменьшилось и переместилось в показатель «не удовлетворяет». Наибольший % удовлетворенности отмечается по направлениям: условия обслуживания, нормативы потребления, требования к персоналу, включая вопросы о компетентности, вежливости. Сравнивая показатели удовлетворенности качеством муниципальной услуги по категориям участников анкетирования, можно отметить, что старшеклассники, как и в прошлые годы, более критично относятся к оцениванию предложенных направлений оценки, чем родители.

На вопрос «Порекомендовали вы услуги организации близким и знакомым?» удовлетворительно ответили 90% респондентов, что ниже показателей прошлого года.

По всем показателям увеличился процент респондентов, которых не удовлетворяет качество предоставления муниципальной услуги. Отчасти это связано с тем, что опрос проводился дистанционно в период перехода общеобразовательных учреждений на дистанционное обучение, вызвавшее очень много нареканий в первые дни.