

СПРАВКА

по итогам опроса удовлетворенности населения Тоншаевского района качеством муниципальной услуги предоставления начального общего, основного общего, среднего общего образования в 2023 году

Опрос проводился в декабре 2023 года на основании приказа управления образования, спорта и молодежной политики администрации Тоншаевского муниципального района № 607-од от 05.12.2023 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 250 человек и родители в количестве 490 человек.

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 три года) 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 обучающихся в возрасте старше 14 лет и родителей показал, что % удовлетворенности по направлениям анкеты составил:

Направления и вопросы анкеты	Показатели оценки	Итого по всем категориям участвующих в анкетировании		В том числе по категориям участников анкетирования			
				Родители		Обучающиеся	
		2023	2022	2023	2022	2023	2022
1.Условия обслуживания	Удовлетворяет	80,8	86,3	81,9	89,2	78,8	80,8
	Удовлетворяет частично	15,3	12,0	15,7	10,0	14,4	16,0
	Не удовлетворяет	3,9	1,7	2,45	0,8	6,8	3,2
2.Учебно-образовательные мероприятия	Удовлетворяет	85,3	85,9	86,3	86,9	83,2	84,0
	Удовлетворяет частично	8,6	13,5	8,0	12,7	10,	15,2
	Не удовлетворяет	6,1	0,4	5,7	0,4	6,8	0,8
3.Нормативы потребления	Удовлетворяет	89,2	86,3	91,4	89,0	84,8	81,2
	Удовлетворяет частично	6,2	13	4,1	10,8	10,4	17,2
	Не удовлетворяет	4,6	0,7	4,5	0,2	4,8	1,6
4.Требования к персоналу	Удовлетворяет	88,9	86,7	90,2	87,9	86,4	84,4
	Удовлетворяет частично	6,2	12,3	5,1	10,8	8,4	15,2
	Не удовлетворяет	4,9	1,0	4,7	1,3	5,2	0,4
5.Считаете ли Вы персонал компетентным	Да	89,1	84,1	90	85,7	87,2	81,2
	Частично	6,6	14,4	5,9	12,7	8	17,6
	Нет	4,3	1,5	4,1	1,6	4,8	1,2
6. Считаете ли Вы, что сотрудники вежливы?	Да	88,3	87,4	89,4	91,0	86	80,4
	Частично	6,6	11,60	6,5	8,5	6,8	17,6
	Нет	5,1	1,0	4,1	0,5	7,2	2,0
7.Порекомендовал и ли бы вы услуги организации близким знакомым?	Да	84,9	86,9	84,7	89,4	85,2	82
	Частично	10,4	10,1	11	9,4	9,2	11,6
	Нет	4,7	3,0	4,3	1,2	5,6	6,4

8.Если в населенном пункте функционировало более 2 образовательных организаций, выбрали бы Вы свою школу	да	90,1	91,7	90,2	90,6	90,1	93,6
	нет	9,9	8,3	9,8	9,4	9,9	6,4

Таким образом, в целом по всем показателям почти 94-96% опрошенных категорий граждан удовлетворяет либо удовлетворяет частично качество предоставления муниципальной услуги по предоставлению начального общего, основного общего, среднего общего образования.

В разрезе показателей количество граждан, которых удовлетворяет качество предоставляемой муниципальной услуги несколько увеличилось или осталось на прежнем уровне по всем показателям, кроме показателя 1 и 7, значительное снижение наблюдается по показателю 1- условия обслуживания.

По всем показателям увеличилось число граждан по позиции «не удовлетворяет». Наибольший % не удовлетворенности отмечается по направлениям: организация учебно-образовательных мероприятий, требования к персоналу, включая вопросы вежливости сотрудников. Повышение доли неудовлетворенных респондентов произошло за счет снижения доли граждан, удовлетворенных частично. Радует, что они стали более открыто высказывать свое мнение и не прятаться за позицию «удовлетворяет частично». Это также позволяет определить направления, по которым предстоит работать в следующем году.

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 бы вы услуги организации близким и знакомым?» удовлетворительно ответили почти 85% респондентов, 90% респондентов в условиях выбора выбрали бы свою школу.