

СПРАВКА

по итогам опроса удовлетворенности населения Тоншаевского района качеством муниципальной услуги предоставления начального общего, основного общего, среднего общего образования в 2014 году

Опрос родителей проводился в 2014 году на основании приказа отдела образования администрации Тоншаевского муниципального района № 64-од от 12.03.2014г в соответствии с постановлением Тоншаевской районной администрации от 26 марта 2010 года № 39 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств районного бюджета населению Тоншаевского муниципального района, в том числе в рамках проведения социологических опросов населения» в части изучения удовлетворенности населения качеством образования.

Согласно приказу опросу подлежали обучающиеся в возрасте старше 14 лет и родители. Фактически приняли участие обучающиеся в возрасте старше 14 лет в количестве 186 человек и родители в количестве 329 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 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 обучающихся в возрасте старше 14 лет и родителей показал, что среднерайонный % удовлетворенности по направлениям анкеты составил:

Направление оценки	Показатели оценки	Итого по всем категориям участвующих в анкетировании	В том числе по категориям участников анкетирования	
			Родители	Обучающиеся
Условия обслуживания	Удовлетворяет	82	85,7	75,3
	Удовлетворяет частично	17,7	17,7	24,2
	Не удовлетворяет	0,3	0,3	0,5
Учебно-образовательные мероприятия	Удовлетворяет	85,8	86,6	84,4
	Удовлетворяет частично	13,4	12,8	14,5
	Не удовлетворяет	0,8	0,6	1,1
Нормативы потребления	Удовлетворяет	82	86,3	74,2
	Удовлетворяет частично	17,5	13,4	24,7
	Не удовлетворяет	0,5	0,3	1,1
Требования к персоналу	Удовлетворяет	86,4	89,7	80,6
	Удовлетворяет частично	13,6	10,3	19,4
	Не удовлетворяет	0,0	0,0	0,0

Таким образом, 99% опрошенных категорий граждан удовлетворяет либо удовлетворяет частично качество предоставления муниципальной услуги по предоставлению начального общего, основного общего, среднего

общего образования. Наибольший % удовлетворенности отмечается по направлениям: учебно- воспитательные мероприятия и требования к персоналу. Сравнивая показатели удовлетворенности качеством муниципальной услуги по категориям участников анкетирования, можно отметить, что старшеклассники более критично относятся к оцениванию предложенных направлений оценки, чем родители.

По сравнению с 2013 годом по всем показателям возросло количество полностью удовлетворенных качеством образовательных услуг родителей. Число удовлетворенных качеством образовательных услуг старшеклассников возросло только по показателям «учебно- воспитательные мероприятия» и «нормативы потребления».