



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПОКАЧИ

ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

ПРИКАЗ

от 21.12.2018

№443-О

Об итогах изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере общего образования

В соответствии с постановлением администрации города Покачи от 13.07.2012 № 682 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг», приказом управления образования администрации города Покачи от 26.11.2018 №403-О «О проведении изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере общего образования»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить справку об итогах изучения мнения населения города Покачи (приложение):

1.1. О качестве оказания муниципальных услуг в сфере общего образования (приложение 1);

1.2. По вопросу оказания платных образовательных услуг, привлечения и расходования добровольных пожертвований и целевых взносов физических лиц (приложение 2);

1.3. О потребности населения в услугах, не оказываемых образовательными организациями, но востребованными у граждан для возможной передачи таких услуг негосударственным (немуниципальным) организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям (приложение 3).

2. Руководителям муниципальных дошкольных и общеобразовательных учреждений города Покачи:

2.1. Изучить справку об итогах изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере общего образования.

2.2. Принять меры по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг в сфере общего образования.

2.3. Предоставить в срок до 01.09.2019 информацию о проведенных мероприятиях по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг в сфере общего образования в соответствии с направлениями в работе по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг в сфере общего образования, указанными в приложении к настоящему приказу.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Начальник управления
образования**



Л.П.Черипенко

**Справка об итогах
изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания
муниципальных услуг в сфере общего образования**

В соответствии с постановлением администрации города Покачи от 13.07.2012 № 682 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг», приказом управления образования администрации города Покачи от 26.11.2018 №403-О «О проведении изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере общего образования» в ноябре-декабре 2018 года проведено анкетирование населения города Покачи по изучению мнения:

1. О качестве оказания муниципальных услуг в сфере общего образования.

2. По вопросу оказания платных образовательных услуг, привлечения и расходования добровольных пожертвований и целевых взносов физических лиц.

3. О потребности населения в услугах, не оказываемых образовательными организациями, но востребованными у граждан для возможной передачи таких услуг негосударственным (немуниципальным) организациям, в том числе социально ориентированным некоммерческим организациям.

Анкеты, по которым изучалось мнение, были составлены на основании критериев, определенных постановлением администрации города Покачи от 13.07.2012 № 682 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг» и утверждены приказом управления образования администрации города Покачи от 26.11.2018 №403-О «О проведении изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере общего образования».

Распределение респондентов осуществлялось в процентном соотношении к количеству обучающихся в образовательных организациях города из расчета 20% от количества потребителей муниципальных услуг.

В анкетировании приняли участие 673 респондента (2015 году – 696 чел., 2016 году – 649 чел., 2017 году – 704 чел.), что составляет 20% от всех получателей муниципальных услуг в сфере общего образования города Покачи.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных им вопросов. Предлагаемые респондентам анкеты были анонимные.

Общая информация о возрасте, поле и социальном положении респондентов распределилась следующим образом:

Всего приняли участие в анкетировании - 673 чел., из них:

Мужчин – 96 чел. (в 2014 году - 79 чел., в 2015 году – 128 чел., в 2016 году – 118 чел., в 2017 году – 124 чел.);

Женщин – 577 чел. (в 2015 году – 566 чел., в 2016 году – 531 чел., в 2017 году – 580 чел.).

По возрасту респонденты распределились:

20-30 лет - 135 чел. (в 2014 году - 76 чел., в 2015 году – 102 чел., в 2016 году – 120 чел., в 2017 году - 119 чел.);

31-40 – 314 чел. (в 2014 году - 290 чел., в 2015 году – 303 чел., в 2016 году – 326 чел., в 2017 году - 314 чел.);

41-50 – 189 чел. (в 2014 году - 208 чел., в 2015 году – 264 чел., в 2016 году – 169 чел., в 2017 году - 234 чел.);

51 и более – 35 чел. (в 2014 году - 52 чел., в 2015 году – 25 чел., в 2016 году – 34 чел., в 2017 году - 37 чел.).

По результатам анализа получено следующее:

1. О качестве оказания муниципальных услуг в сфере дошкольного и общего образования за 2018 год (приложение 1):

1.1. «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях».

1.2. «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках» в новой редакции».

1.3. «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости».

1.4. «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

1.5. «Зачисление в образовательное учреждение».

1.6. «Организации отдыха детей в каникулярное время в части предоставления детям, проживающим в городе Покачи, путёвок в организации, обеспечивающие отдых и оздоровления детей».

Анкетирование по изучению мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг оценивалось по пяти вариантам ответов (5 – полностью соответствует; 4 - в основном соответствует; 3 - частично соответствует; 2 – не соответствует; 1 – затрудняюсь ответить) следующие критерии:

- Состояние инвентаря ОУ;
- Возможность получения справочной информации об оказываемой услуге;
- Личное взаимодействие респондента с работниками ОУ;
- График работы с посетителями;
- Компетентность сотрудников;
- Результат получения услуги;
- Факты взимания дополнительной оплаты услуг.

1. На первый вопрос анкеты «Состояние инвентаря ОУ» респонденты ответили:

5 – полностью соответствует – 81,4% (2013 год - 71,9%; 2014 год – 72,9%, 2015 год – 85,5%, 2016 год – 89,9%);

4 - в основном соответствует – 18,3% (2013 год - 22,6%; 2014 год – 23,7%, 2015 год – 13,5%, 2016 год – 9,5%);

3 - частично соответствует – 0,4% (2013 год - 4,9%; 2014 год – 3,2%, 2015 год – 0,9%, 2016 год – 0,5%);

2 – не соответствует – 0% (2013 год - 0,1%; 2014 год – 0%, 2015 год – 0%, 2016 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0,1% (2013 год - 0,4%; 2014 год – 0,1%, 2015 год – 0,1%, 2016 год – 0,1%).

2. На второй вопрос анкеты «Возможность получения справочной информации об оказываемой услуге» респонденты ответили:

5 – полностью соответствует – 93,1% (2013 год - 86,3%; 2014 год – 79,2%, 2015 год – 89,5%, 2016 год – 92,4%);

4 - в основном соответствует – 6,25% (2013 год - 11,7%; 2014 год – 18,8%, 2015 год – 9,3%, 2016 год – 7,3%);

3 - частично соответствует – 0,5% (2013 год - 1,7%; 2014 год – 1,9%, 2015 год – 1,1%, 2016 год – 0,3%);

2 – не соответствует – 0% (2013 год - 0,1%; 2014 год – 0%, 2015 год – 0%, 2016 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2013 год - 0,1%; 2014 год – 0%, 2015 год – 0,1%, 2016 год – 0%).

3. На третий вопрос анкеты «Личное взаимодействие респондента с работниками ОУ» респонденты ответили:

5 – полностью соответствует – 90,6% (2013 год - 83,5%; 2014 год – 75,8%, 2015 год – 90,6%, 2016 год – 93,6%);

4 - в основном соответствует – 9,3% 0% (2013 год - 14,7%; 2014 год – 22,1%, 2015 год – 8,8%, 2016 год – 6,1%);

3 - частично соответствует – 0,1% 0% (2013 год - 1,8%; 2014 год – 2,1%, 2015 год – 0,5%, 2016 год – 0,3%);

2 – не соответствует – 0% (2013 год - 0,04%; 2014 год – 0%, 2015 год – 0%, 2016 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2013 год - 0,07%; 2014 год – 0%, 2015 год – 0%, 2016 год – 0%).

4. На четвертый вопрос анкеты «График работы с посетителями» респонденты ответили:

5 – полностью соответствует – 90,3% 0% (2013 год - 84,6%; 2014 год – 75,6 %, 2015 год – 91,1%, 2016 год – 92,3%);

4 - в основном соответствует – 9,4% 0% (2013 год - 13,9%; 2014 год – 22,5%, 2015 год – 8,5%, 2016 год – 7,4%);

3 - частично соответствует – 0,3% (2013 год - 1,2%; 2014 год – 1,9%, 2015 год – 0,4%, 2016 год – 0,3%);

2 – не соответствует – 0% (2013 год - 0,07%; 2014 год – 0%, 2015 год – 0%, 2016 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2013 год - 0,3%; 2014 год – 0%, 2015 год – 0%, 2016 год – 0%).

5. *На пятый вопрос анкеты «Компетентность сотрудников» респонденты ответили:*

5 – полностью соответствует – 93,0% (2013 год - 86,0%; 2014 год – 76,4%, 2015 год –94,1%, 2016 год – 94,2%);

4 - в основном соответствует – 6,9% (2013 год - 12,9%; 2014 год – 21,9%, 2015 год –5,8%, 2016 год – 5,7%);

3 - частично соответствует – 0,1% (2013 год - 1,0%; 2014 год – 1,8%, 2015 год –0,1%, 2016 год – 0,1%);

2 –не соответствует – 0% (2013 год - 0,04%; 2014 год – 0%, 2015 год –0%, 2016 год –0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2013 год - 0,07%; 2014 год – 0%, 2015 год –0%, 2016 год –0%).

6. *На шестой вопрос анкеты «Результат получения услуги» респонденты ответили:*

5 – полностью соответствует – 91,7% (2013 год - 87,1%; 2014 год – 80,2%, 2015 год –92,1%, 2016 год –93,8%);

4 - в основном соответствует – 8,1% (2013 год - 11,1%; 2014 год – 18,1%, 2015 год –7,7%, 2016 год –6,1%);

3 - частично соответствует – 0,2% (2013 год - 1,8%; 2014 год – 1,7%, 2015 год –0,2%, 2016 год – 0,1%);

2 –не соответствует – 0% (2013 год - 0%; 2014 год – 0%, 2015 год –0%, 2016 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2013 год - 0,04%; 2014 год – 0%, 2015 год –0%, 2016 год – 0%).

7. *На седьмой вопрос анкеты «Факты взимания дополнительной оплаты услуг» респонденты дали ответы:*

Да – 0% (2013 год - 0%; 2014 год – 0%, 2015 год –0%, 2016 год – 0%);

Нет – 100% (2013 год - 100%; 2014 год – 100%, 2015 год –100%, 2016 год – 100%).

Анкетирование по изучению мнения родителей (законных представителей) по вопросам оказания платных образовательных услуг, привлечения и расходования добровольных пожертвований и целевых взносов физических лиц в образовательных организациях города Покачи, подведомственных управлению образования города Покачи

1. *Вы обладаете необходимой и достоверной информацией о перечне услуг, оказываемых образовательным учреждением, в котором обучается Ваш ребенок, бесплатно в рамках реализации общеобразовательных программ?*

а) Да, нас познакомили под роспись – 78,3% (2015 год – 72,8%, 2016 год – 76,5%);

б) Да, я ознакомился на сайте – 17,1% (2015 год -26,2%, 2016 год – 22,7%);

в) Нет, не знаком – 4,1% (2015 год – 0,6%, 2016 год –0,8%, 2016 год – 0,8%);

г) Мне это не интересно – 0,5% (2015 год – 0,4%, 2016 год –0%).

2. Знаете ли Вы что общеобразовательное учреждение, в котором обучается Ваш ребенок, оказывает платные образовательные услуги?

а) Да – 97,4% (2015 год – 99,6%, 2016 год – 90,9%);

б) Нет – 2,6% (2015 год – 0,4%, 2016 год – 9,1%).

3. Известно ли Вам какие образовательные услуги оказываются в образовательном учреждении, в котором обучается Ваш ребенок, на платной основе?

а) Да, нас познакомили с их перечнем – 79,1% (2015 год - 91,6%, 2016 год – 85,4%);

б) Да, я ознакомился на сайте – 14,3% (2015 год - 7,9%, 2016 год – 13,9%);

в) Нет, не известно – 5,5% (2015 год - 0%, 2016 год – 0,2%);

г) Мне это не интересно – 1,1% (2015 год - 0,4%, 2016 год – 0,5%).

4. Получает ли Ваш ребенок платные образовательные услуги?

а) Да – 46,9% (2015 год - 47,8%, 2016 год – 61,3%);

б) Нет – 53,1% (2015 год - 53,2%, 2016 год – 38,7%).

5. Известно ли Вам, что на официальном сайте образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок, размещен документ о порядке оказания платных образовательных услуг?

а) Да, нас уведомили – 75,7% (2015 год - 78,5%, 2016 год – 77,5%);

б) Да, я регулярно посещаю сайт – 16,0% (2015 год - 18,0%, 2016 год – 21,7%);

в) Нет, не знаю об этом – 7,8% (2015 год - 1,3%, 2016 год – 0,2%);

г) Мне это не интересно – 0,6% (2015 год - 2,3%, 2016 год – 0,7%).

6. Известно ли Вам, что на официальном сайте образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок, размещен образец договора об оказании платных образовательных услуг?

а) Да, нас уведомили – 74,2% (2015 год - 79,9%, 2016 год – 74,6%);

б) Да, я регулярно посещаю сайт – 15,7% (2015 год - 16,9%, 2016 год – 23,9%);

в) Нет, не знаю об этом – 8,0% (2015 год - 1,6%, 2016 год – 1,0%);

г) Мне это не интересно – 2,1% (2015 год - 1,7%, 2016 год – 0,5%).

7. Известно ли Вам, что на официальном сайте образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок, размещен документ об утверждении стоимости платных образовательных услуг?

а) Да, нас уведомили – 71,7% (2015 год - 77,3%, 2016 год – 77,3%);

б) Да, я регулярно посещаю сайт – 16,1% (2015 год - 19,4%, 2016 год – 19,4%);

в) Нет, не знаю об этом – 9,6% (2015 год - 2,0%, 2016 год – 2,0%);

г) Мне это не интересно – 2,6% (2015 год - 1,4%, 2016 год – 1,4%).

8. Известно ли Вам в каком порядке и на каких условиях Вы, как родитель, можете внести в образовательное учреждение, в котором обучается Ваш ребенок, добровольное пожертвование или целевой взнос?

а) Да, нас познакомили с этим – 67,8% (2015 год - 72,0%, 2016 год – 80,5%);

б) Да, я ознакомился с этим на сайте – 15,3% (2015 год - 10,4%, 2016 год – 14,3%);

- в) Нет, не известно – 12,3% (2015 год - 15,1%, 2016 год –3,7%);
- г) Мне это не интересно – 4,6% (2015 год - 2,4%, 2016 год –1,5%).

9. Известно ли Вам кем и где принимаются решения о необходимости привлечения родительских средств на нужды образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок?

- а) Да, нас познакомили с этим – 68,6% (2015 год - 67,9%, 2016 год –77%);
- б) Да, я познакомился с этим на сайте – 9,9% (2015 год - 14,7%, 2016 год – 16,0%);
- в) Нет, не известно – 17,2% (2015 год - 14,6%, 2016 год –4,5%);
- г) Мне это не интересно -4,2% (2015 год - 2,9%, 2016 год –2,5%).

10. Имеют ли право родители детей образовательного учреждения осуществлять контроль за расходованием родительских средств (имеется локальный акт)?

- а) Да, имеют – 84,0% (2015 год - 86,7%, 2016 год –88,34%);
- б) Мне это не известно – 10,7% (2015 год - 8,2%, 2016 год –8,7%);
- в) Мне это не интересно – 4,1% (2015 год - 3,7%, 2016 год –2,5%);
- г) Нет, не имеют – 1,1% (2015 год - 1,3%, 2016 год –0,3%).

1. Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования (для обучающихся от одного года до трех лет в группе полного дня):

- А) Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями- 90,64%
- Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями- 8,47%
- В) Востребованы, но не оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями- 0,89%

2. Присмотр и уход:

- А) Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями- 94,21%
- Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями-4,75%
- В) Востребованы, но не оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями-1,04%

3. Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования:

- А) Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями- 95,25%
- Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями-3,71%
- В) Востребованы, но не оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями-1,04%

4. Организация отдыха детей и молодежи (в каникулярное время в лагерях с дневным пребыванием детей):

- А) Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями- 91,08%
- Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями-8,47%

В) *Востребованы, но не оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями-0,45%*

5. Психолого-медико-педагогическое обследование детей:

А) *Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями-93,91%*

Б) *Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями-5,05%*

В) *Востребованы, но не оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями-1,04%*

6. Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности;

А) *Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями-94,8%*

Б) *Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями- 4,61%*

В) *Востребованы, но не оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями- 0,59%*

7. Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования:

А) *Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями-92,87%*

Б) *Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями- 6,54%*

В) *Востребованы, но не оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями- 0,59%*

По полученным данным проведенного анкетирования получателей муниципальных услуг в сфере общего образования можно сделать следующие выводы:

1. Мнение населения о качестве предоставления муниципальных услуг в сфере общего образования на территории города Покачи можно признать удовлетворительным, при этом необходимо отметить увеличение доли респондентов, считающих, что критерии оказания услуг полностью соответствуют установленным.

2. Родители (законные представители) имеют не достаточную информацию о предоставляемых образовательными учреждениями платных образовательных услугах при снижении доли обучающихся, получающих такие услуги.

3. Увеличилась доля родителей (законных представителей), получающих информацию на официальных сайтах образовательных организаций.

По результатам анкетирования выявлены следующие направления в работе по улучшению предоставления качественных муниципальных услуг в сфере общего образования, в том числе платных образовательных услуг: