

**Анализ
результатов анкетирования потребителей (получателей) муниципальных
услуг, предоставляемых образовательными учреждениями
Новоселовского района за 2015 год**

Основание: Постановление администрации Новоселовского района «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг» от 06.05.2013 № 256

Цель: Сделать анализ удовлетворенности населения Новоселовского района качеством предоставления муниципальных услуг, оказываемых образовательными учреждениями района по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного и общего образования в муниципальных бюджетных образовательных учреждениях Новоселовского района.

Задачи:

1. Выявить степень удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых муниципальных услуг;
2. Определить первоочередные меры по повышению качества предоставляемых муниципальных услуг;
3. Сделать оценку потребности потребителей в муниципальных услугах.

Дата проведения: 01-10.03.2016

В анкетировании приняли участие 513 человек из числа родителей (законных представителей) обучающихся и посещающих образовательные учреждения района, в том числе 154 человек из числа родителей детей, посещающих дошкольные образовательные учреждения и 359 человек из числа родителей, дети которых обучаются в общеобразовательных учреждениях.

Анализ возрастного и гендерного состава, а так же образовательного уровня респондентов показал:

- из общего числа опрошенных родителей детей, посещающих дошкольные образовательные учреждения 100% женщины в возрасте от 26 до 45 лет. По уровню образования – 22% со средним образованием, 45% со средне-специальным образованием и 33% с высшим образованием;
- из общего числа опрошенных родителей детей, обучающихся в общеобразовательных учреждениях 93% женщины и 7% мужчины. Возрастной состав респондентов: 80% родителей в возрасте от 26 до 45 лет, 13% родителей в возрасте от 46 лет и старше и 7% родителей в возрасте до 25 лет. По уровню образования – 13% со средним образованием, 33% со средне-специальным образованием и 54% с высшим образованием.

Анализ результатов анкетирования показал, что 100% респондентов владеют информацией о работе образовательного учреждения, в том числе о целях и задачах образовательного учреждения в области обучения и воспитания – 100%, о режиме работы учреждения и об организации питания – 92%. Из общего числа опрошенных 8% ответили что получают недостаточно

информации и 4% опрошенных не получают информацию вообще (из числа респондентов от общеобразовательных учреждений).

Анализ источников получения информации показал:

- из наглядной агитации учреждения (информационные стенды, уголки) – 58%;
- от работников учреждения (воспитателей, учителей) при личном общении – 83%;
- на родительских собраниях – 100%;
- от руководителя, заместителя руководителя учреждения – 54%;
- с сайта образовательного учреждения – 63%;
- от других родителей при личном общении – 46%.

Анализ удовлетворенности качеством образования показал:

- состоянием материально-технической базы учреждений не удовлетворены 4% респондентов, частично удовлетворены – 46% и 50% удовлетворены полностью;
- организацией и качеством питания не удовлетворенных нет, частично удовлетворены – 33%, 63% ответили, что полностью удовлетворены и 4% респондентов ответили, что затрудняются ответить;
- обеспеченностью литературой, учебными и наглядными пособиями частично удовлетворены 38%, полностью удовлетворены 62% опрошенных;
- санитарно – гигиеническими условиями не удовлетворены 4%, частично удовлетворены 17% и 79% удовлетворены полностью;
- уровнем организации медицинского обслуживания не удовлетворены 7%, частично удовлетворены 42%, 36% полностью удовлетворены и 15% респондентов ответили что затрудняются ответить;
- уровнем безопасного пребывания ребенка в образовательном учреждении не удовлетворенных нет, частично удовлетворены 17% и полностью удовлетворены 83% респондентов;
- уровнем организации летнего оздоровительного периода в образовательном учреждении не удовлетворенных нет, частично не удовлетворены 8% респондентов, полностью удовлетворены 83% и 8% респондентов ответили, что затрудняются ответить;
- уровнем профессионализма педагогов не удовлетворенных нет, частично удовлетворены 17% респондентов, 79% полностью удовлетворены и 4% респондентов ответили, что затрудняются ответить;
- взаимоотношениями сотрудников с детьми не удовлетворенных нет, частично удовлетворены 21%, 75% полностью удовлетворены и 4% респондентов ответили, что затрудняются ответить;
- взаимоотношениями сотрудников с родителями не удовлетворенных нет, частично удовлетворены 8% и 92% респондентов полностью удовлетворены;
- организацией здоровье сберегающей среды для детей не удовлетворенных нет, частично удовлетворены 25% респондентов и 75 % полностью удовлетворены;
- уровнем организации воспитательно – образовательного процесса, в том числе формами и методами обучения и воспитания, соответствием проводимых мероприятий интересам, возможностям и потребностям ребенка не удовлетворенных нет, частично удовлетворены 25% респондентов, 71 % полностью удовлетворены и 4% ответили, что затрудняются ответить;

- присмотром и уходом за детьми, в том числе обеспеченностью игрушками и игровым оборудованием не удовлетворенных нет, частично удовлетворены 22% респондентов и 87% удовлетворены полностью.

Анализ среднего показателя удовлетворённости качеством дошкольного и общего образования детей по предложенными выше критериям показал, что неудовлетворенных потребителей нет, 38% респондентов частично удовлетворены и 62% удовлетворены полностью.

Анализ мнения потребителей относительно рейтинга образовательного учреждения на уровне района показал, что низкий уровень не имеет ни одно учреждение, 50% респондентов считают, что учреждение, в котором обучаются и посещают их дети, находится на среднем уровне, 33% респондентов считают что их учреждение находится на высоком уровне и 17% затрудняются ответить на этот вопрос.

На просьбу оставить комментарии о качестве работы образовательного учреждения 46% респондентов ни как не отреагировали, а 54% оставили комментарии, в том числе:

- по работе дошкольных образовательных учреждений: «Качество работы образовательного учреждения оцениваю на отлично, так как дети получают дополнительные знания по умению рисовать, лепить, выражают свое мнение, эмоции, чувства» (с. Новоселово), «Качество работы образовательного считаю хорошим» (п. Кома), «Полностью удовлетворена, но хотелось бы расширения материальной базы (обеспеченность игрушками и игровыми материалами)» (с. Новоселово), «Более тесное сотрудничество необходимо выстроить с родителями на всем протяжении присутствия ребенка в детском саду, так как родители испытывают затруднения в подготовке в домашних условиях ребенка к школе» (п. Толстый мыс);
- по работе общеобразовательных учреждений: «Качество хорошее – выше среднего. Выпускники хорошо сдают ГИА и ЕГЭ» (с. Новоселово), «Полностью удовлетворяют мои ожидания» (с. Светлолобово), «Ощущается дефицит кадров – нет специалиста по русскому языку. Не устраивает циклическое меню – однообразное, нет овощей и фруктов» (п. Анаш), «Удовлетворяет требованиям стандарта и моим запросам» (п. Дивный).

На просьбу оставить предложения по совершенствованию работы образовательного учреждения и по перечню дополнительных услуг, которые могло бы оказывать образовательное учреждение 46% респондентов ни как не отреагировали, а 54% оставили предложения, в том числе:

- по работе дошкольных образовательных учреждений:

1. Выстроить более тесное сотрудничество со школой в плане реализации школьной программы, так как дети испытывают трудности при переходе из детского сада в школу, следовательно, программы должны быть преемственными (п. Толстый мыс).
2. Сделать капитальный ремонт в детском саду с заменой окон и обеспечить детский сад новыми игровыми модулями (д. Увалы).
3. Обеспечить работу специалиста – дефектолога (д. Николаевка).
4. Обеспечить работу медицинского работника на постоянной основе в детском саду (с. Новоселово).

5. Обеспечить охранную службу, которая бы обеспечивала безопасное нахождение детей в учреждении (с. Новоселово).
 6. Проводить больше дополнительных мероприятий (п. Иникиуль).
- по работе общеобразовательных учреждений:
1. Увеличить количество направлений по дополнительному образованию для обеспечения выборности детям (п. Анаш).
 2. Организовать подвоз учащихся на кружки (п. Иникиуль, п. Аёшка).
 3. Наладить более тесную связь с родителями (с. Бараит).
 4. Проводить побольше индивидуальных занятий по предметам: иностранный язык и история (с Новоселово).
 5. Укрепить материально-техническую базу (п. Кома).

Начальник отдела образования
администрации Новоселовского района

Г.В. Качаева



Пенкина Капиталина Николаевна
8-39147-99-3-03