

Информация
об итогах проведения социологического исследования в образовательных
организациях с целью изучения уровня удовлетворенности граждан качеством
образовательных услуг

Комитетом образования и науки Администрации города Нягани на основании приказов Комитета: от 31.12.2010 № 589 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций), предоставляемых Комитетом образования и науки Администрации города Нягани и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани» (с изменениями от 31.12.2012); от 10.03.2015 № 107 «Об организации и проведении социологического исследования», в течение декабря 2015 года проводился опрос среди населения города Нягани на предмет удовлетворенности качеством образовательных услуг в области дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего (далее - общее образование) и дополнительного образования.

Социологическое исследование проводилось методом интерактивного анкетного опроса на сайте органов местного самоуправления (Администрация города Нягани). Анкета включает 16 вопросов (показателей). Показатель 16 «Качество питания, предоставляемое обучающимся (воспитанникам) в организации» применяется для разделов «Дошкольное образование» и «Общее образование».

Респондентам предлагалось оценить:

- полноту и актуальность информации об организации, о её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации);
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);
- материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников);
- условия для индивидуальной работы с ребенком;
- наличие дополнительных образовательных программ;
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;
- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам);
- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- доброжелательность и вежливость работников организации;
- компетентность работников организации (профессионализм);
- качество предоставляемых образовательных услуг;
- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
- качество питания в организации (кроме МАУДО МО г. Нягань «ЦДТ»).

Оценивание осуществлялось по 4-х балльной шкале (1 - не удовлетворительно, 2 - удовлетворительно, 3 - хорошо, 4 - отлично). По каждому показателю определялся «уровень удовлетворенности».

Расчет «уровня удовлетворенности» производился следующим образом:

- в баллах: по среднему баллу (сумма всех баллов/количество оценок);
- в процентах: средний балл/максимальный балл* 100%.

Суммарный итог «уровня удовлетворенности» населения подводился по каждому из трех разделов:

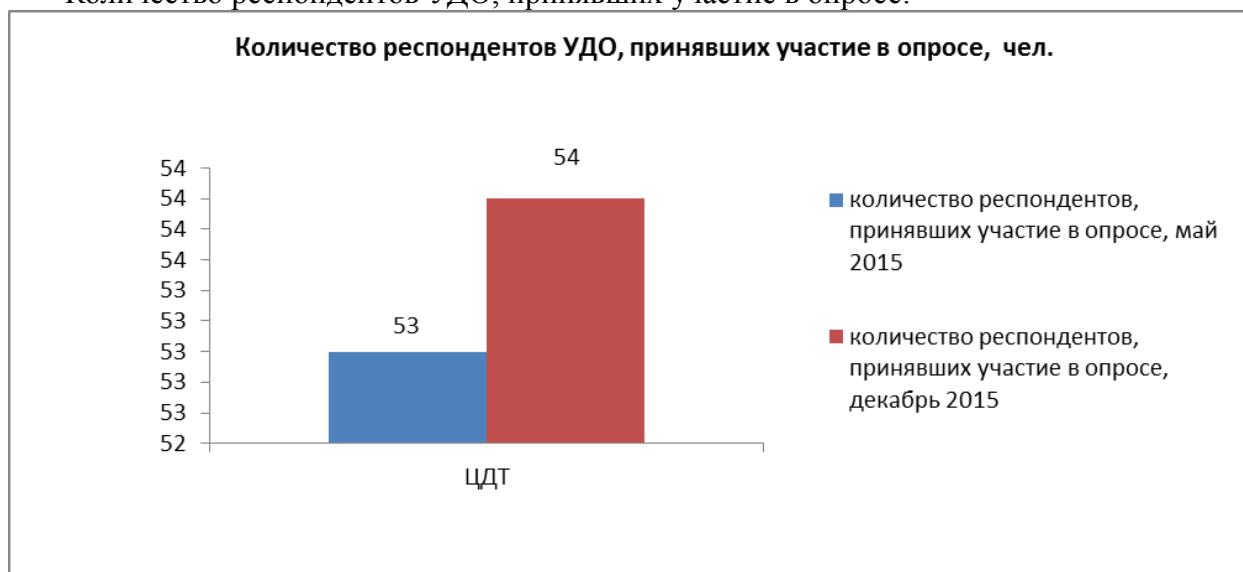
- оценка «уровня удовлетворенности» населения качеством услуг в области общего образования: дошкольные образовательные организации города;
- оценка «уровня удовлетворенности» населения качеством услуг в области общего образования: общеобразовательные организации города;
- оценка «уровня удовлетворенности» населения качеством услуг в области дополнительного образования: учреждения дополнительного образования.

Результаты проведенного опроса позволили выявить следующее:

Оценка уровня удовлетворенности населения качеством услуг в области дополнительного образования: учреждения дополнительного образования

В опросе приняли участие 54 респондента (в мае 53 респондента) учреждения дополнительного образования - МАУДО МО г.Нягань «Центр детского творчества».

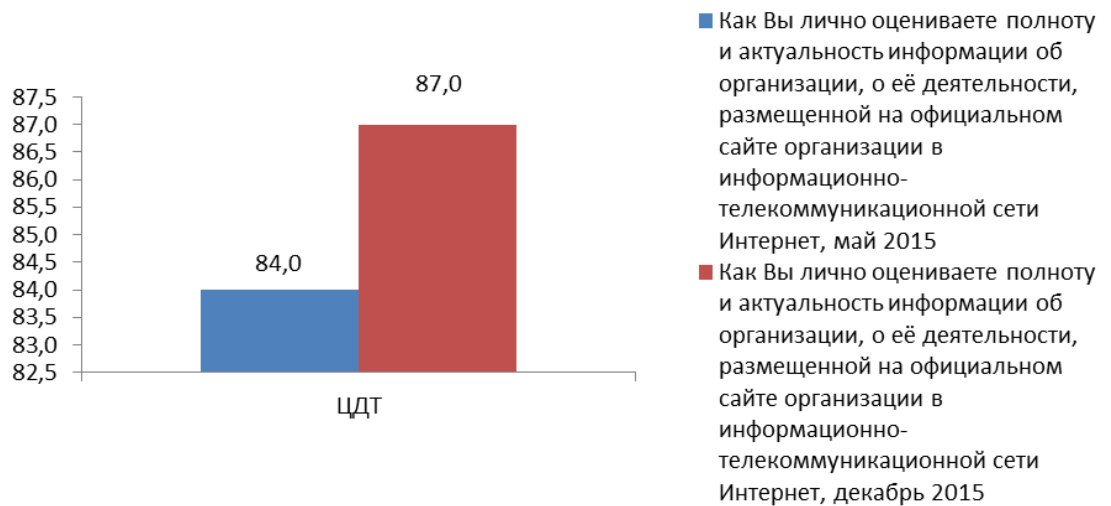
Количество респондентов УДО, принявших участие в опросе:



Результаты уровня удовлетворенности респондентов по каждому вопросу анкеты (вопрос 16. Качество питания в организации исключен) показаны на диаграммах:

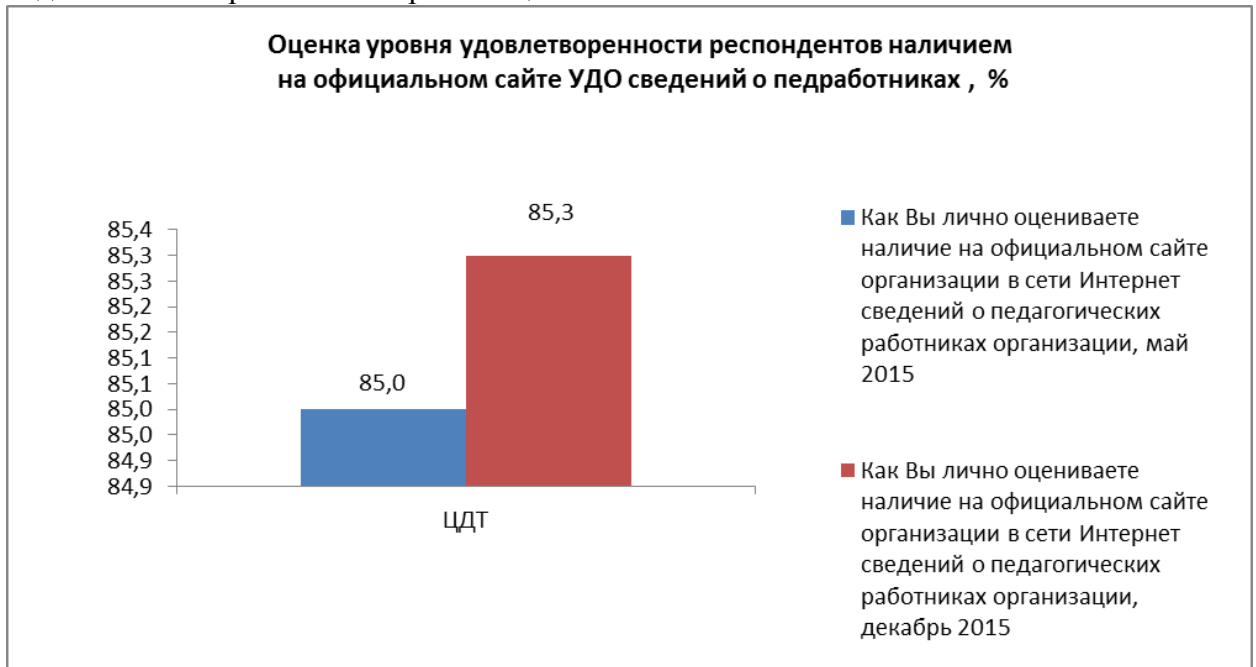
ВОПРОС 1. Полнота и актуальность информации об организации, о её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

Оценка уровня удовлетворенности респондентов полнотой и актуальностью информации об УДО,



Средний балл составил 3,48, в мае – 3,36.

ВОПРОС 2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации:



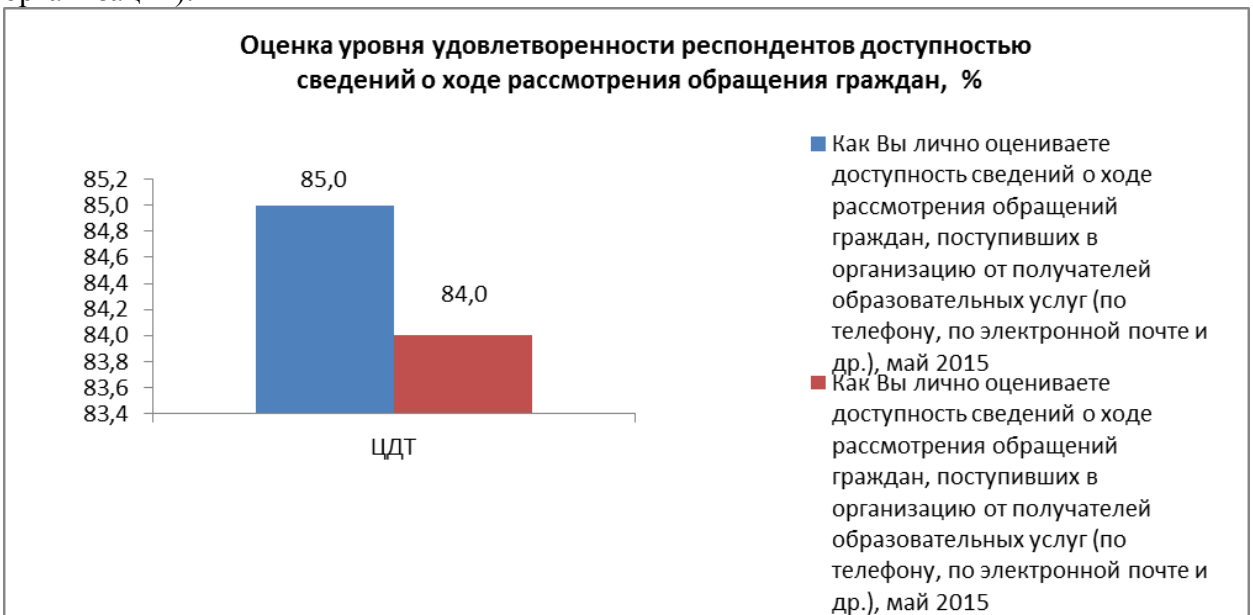
Средний балл составил 3,41, в мае – 3,4.

ВОПРОС 3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации):



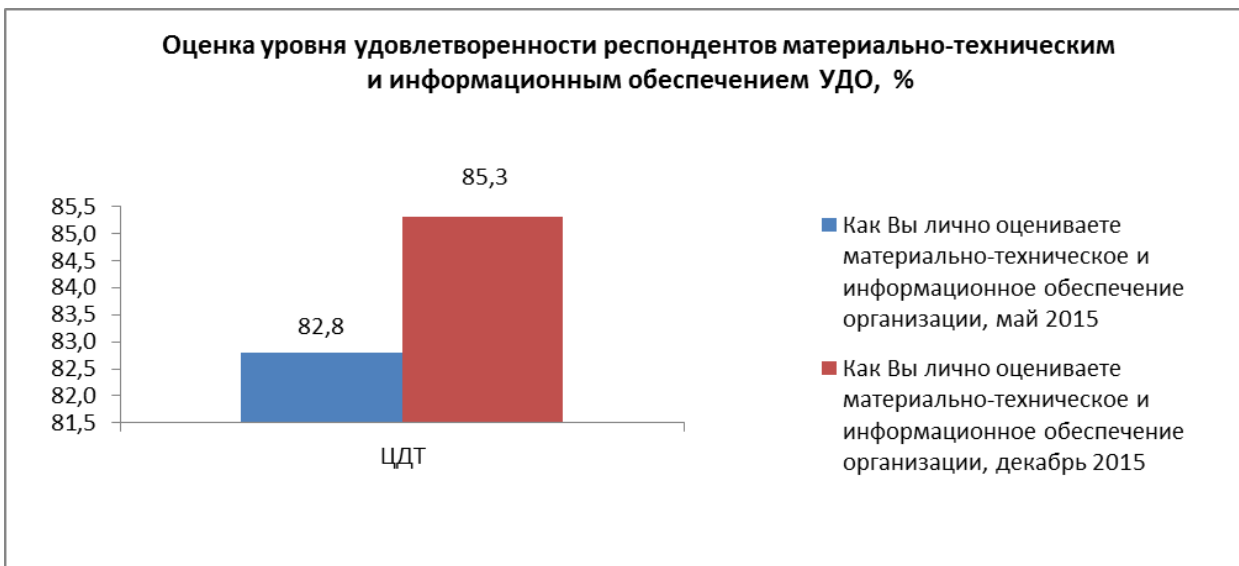
Средний балл составил 3,38, в мае – 3,4.

ВОПРОС 4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации):



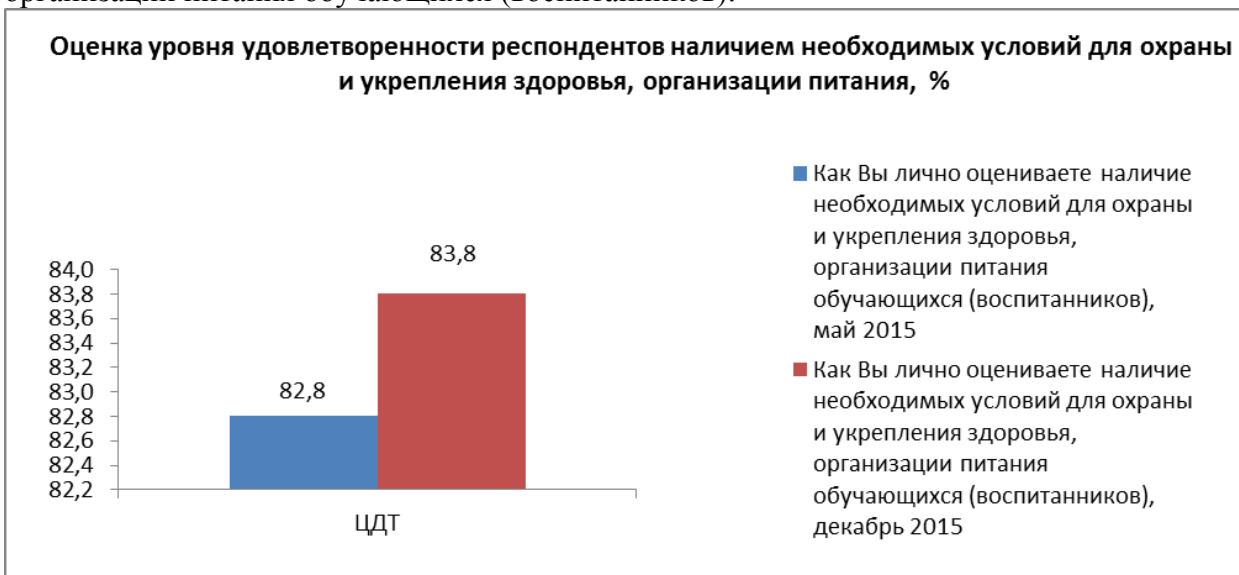
Средний балл составил 3,36, в мае – 3,4.

ВОПРОС 5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации:



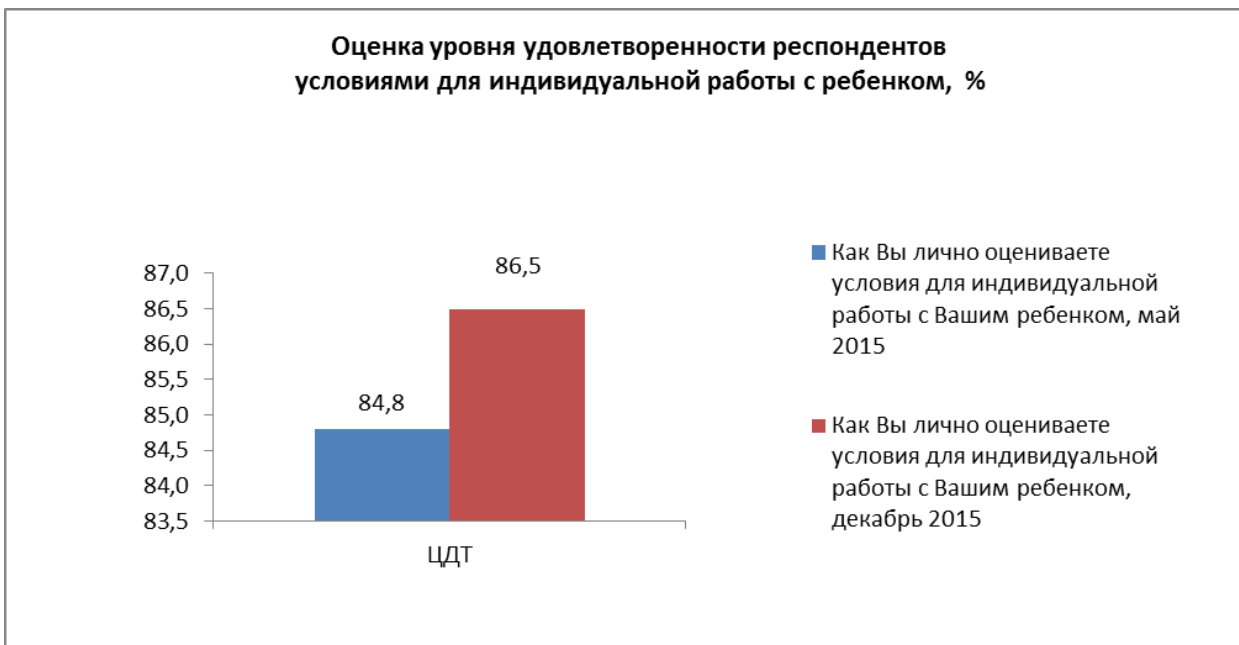
Средний балл составил 3,41, в мае – 3,31.

ВОПРОС 6. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников):



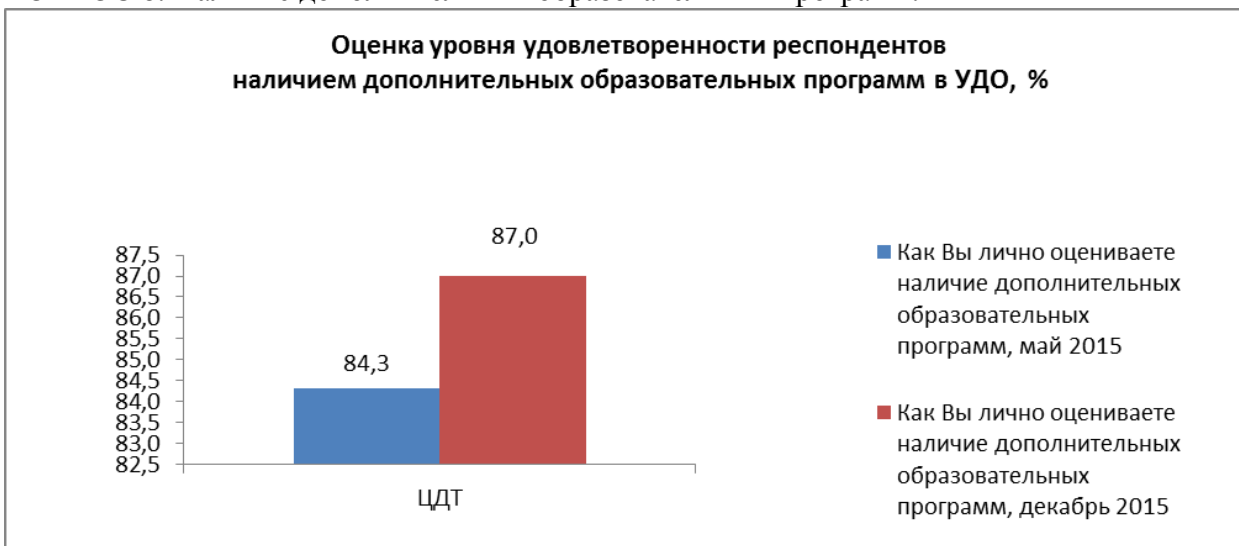
Средний балл составил 3,35, в мае – 3,31.

ВОПРОС 7. Условия для индивидуальной работы с ребенком:



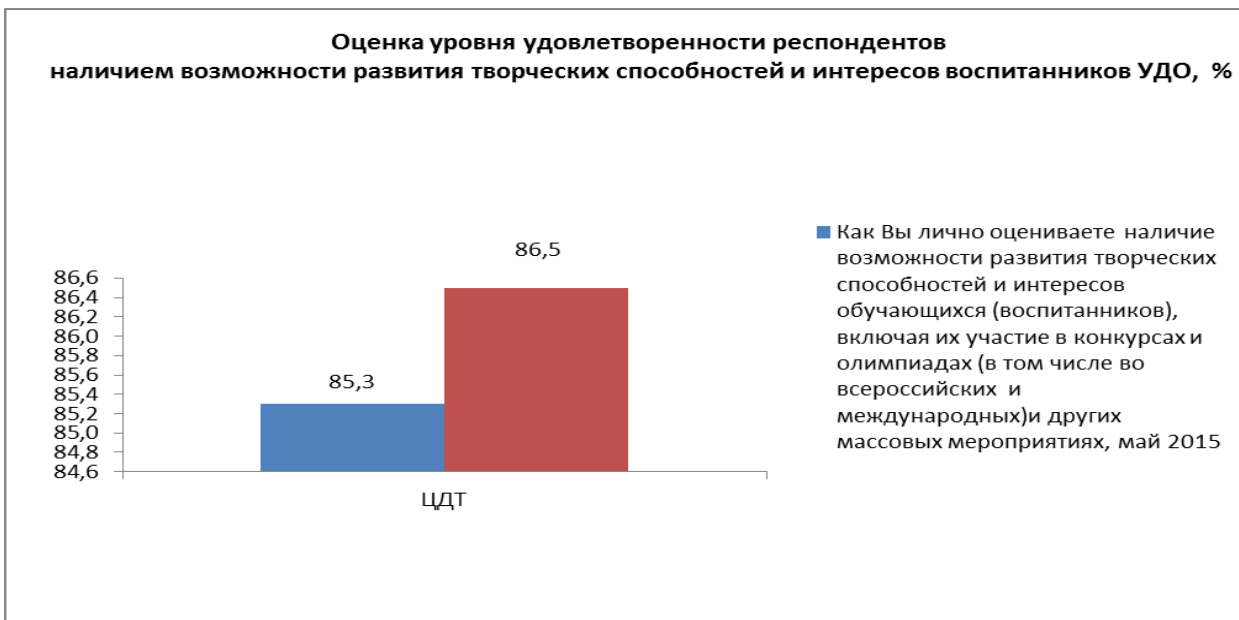
Средний балл составил 3,46, в мае – 3,39.

ВОПРОС 8. Наличие дополнительных образовательных программ:



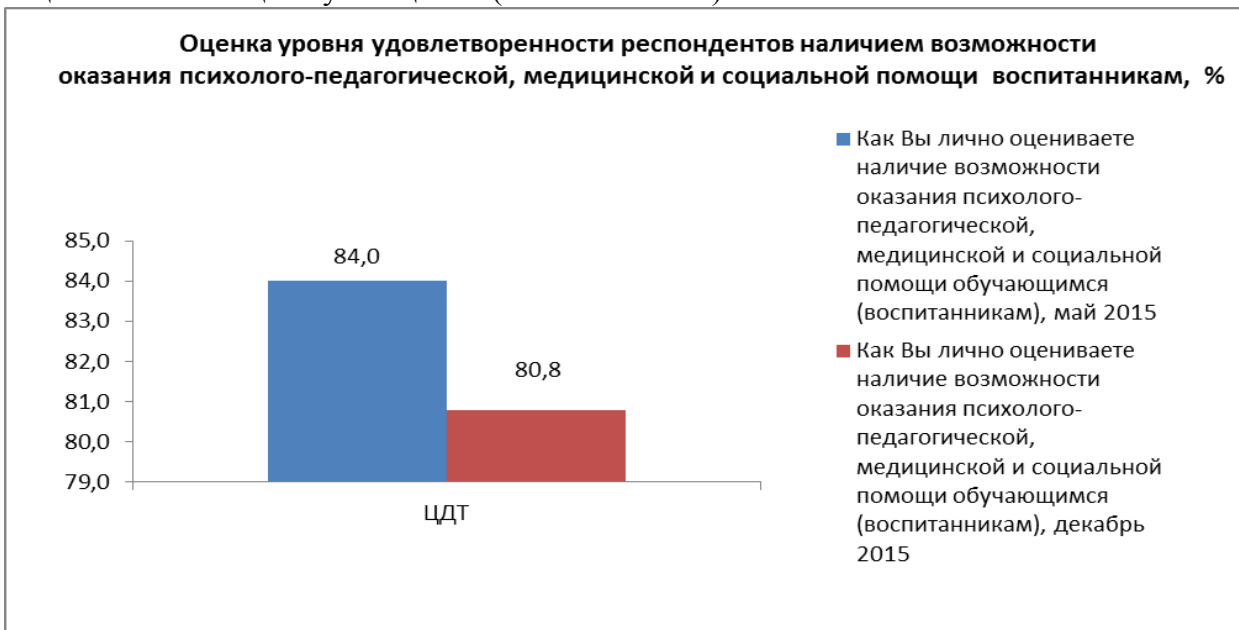
Средний балл составил 3,48, в мае – 3,37.

ВОПРОС 9. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:



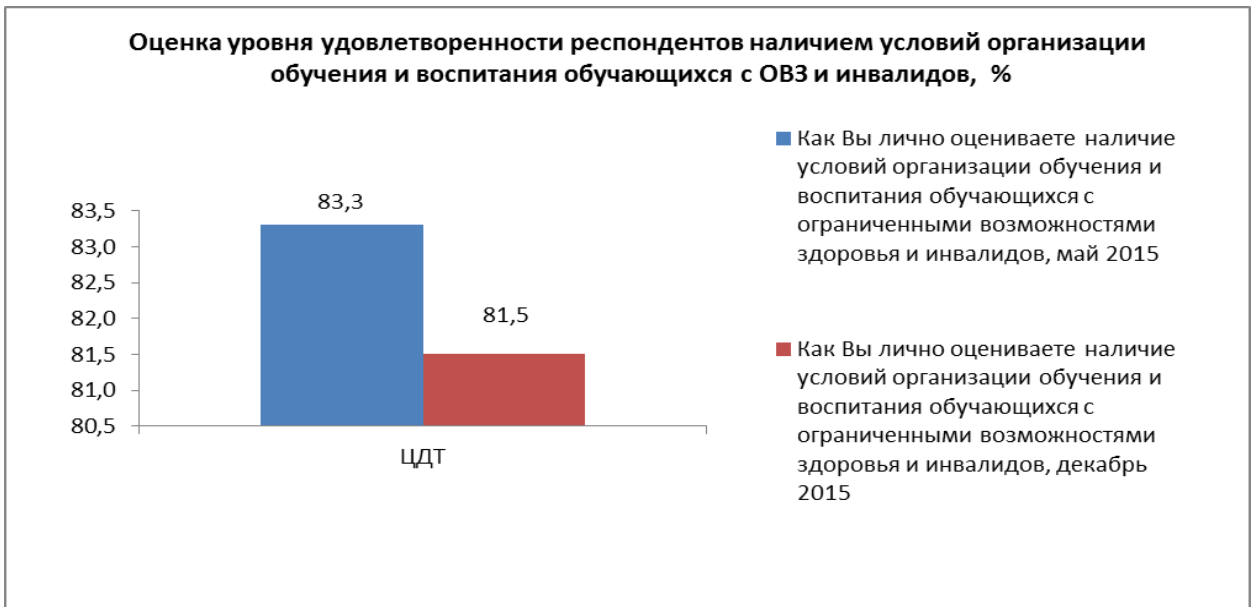
Средний балл составил 3,46, в мае – 3,41.

ВОПРОС 10. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам):



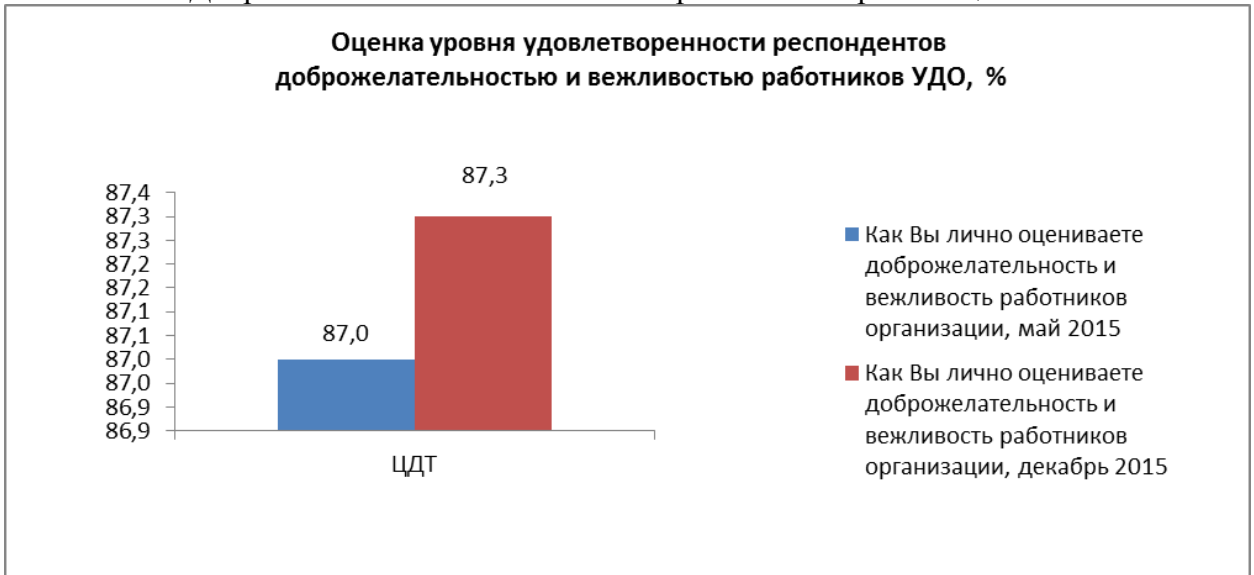
Средний балл составил 3,23, в мае – 3,36.

ВОПРОС 11. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:



Средний балл составил 3,26, в мае – 3,33.

ВОПРОС 12. Доброжелательность и вежливость работников организации:



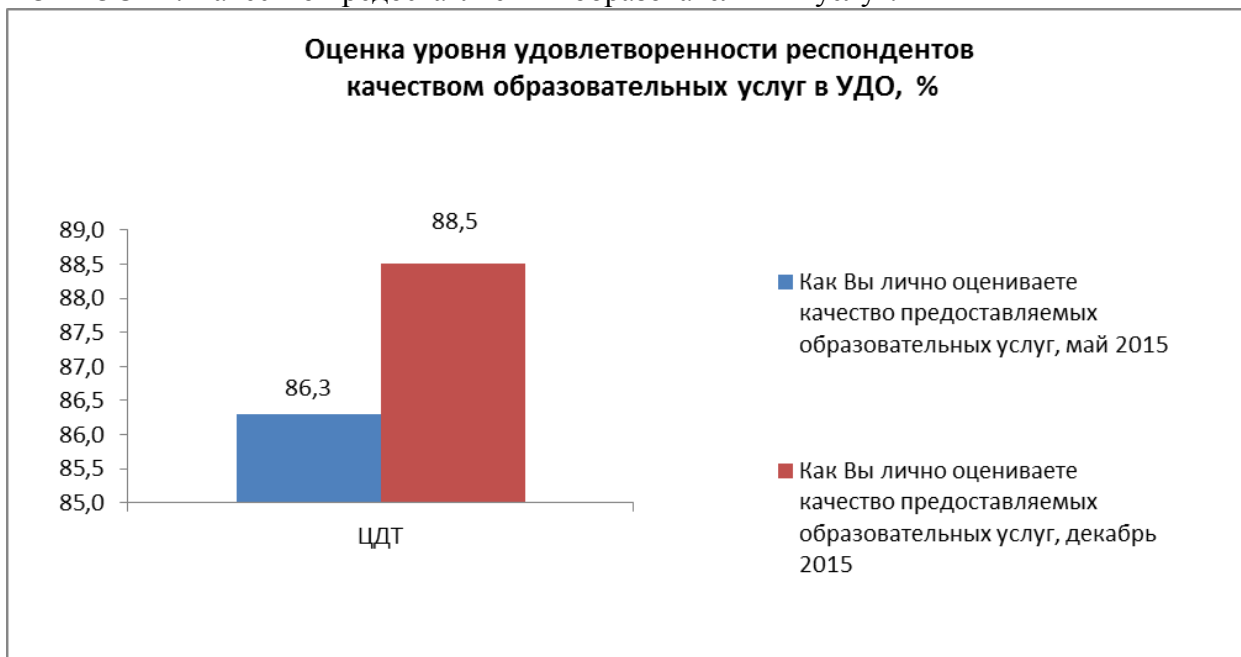
Средний балл составил 3,49, в мае – 3,48.

ВОПРОС 13. Компетентность работников организации (профессионализм):



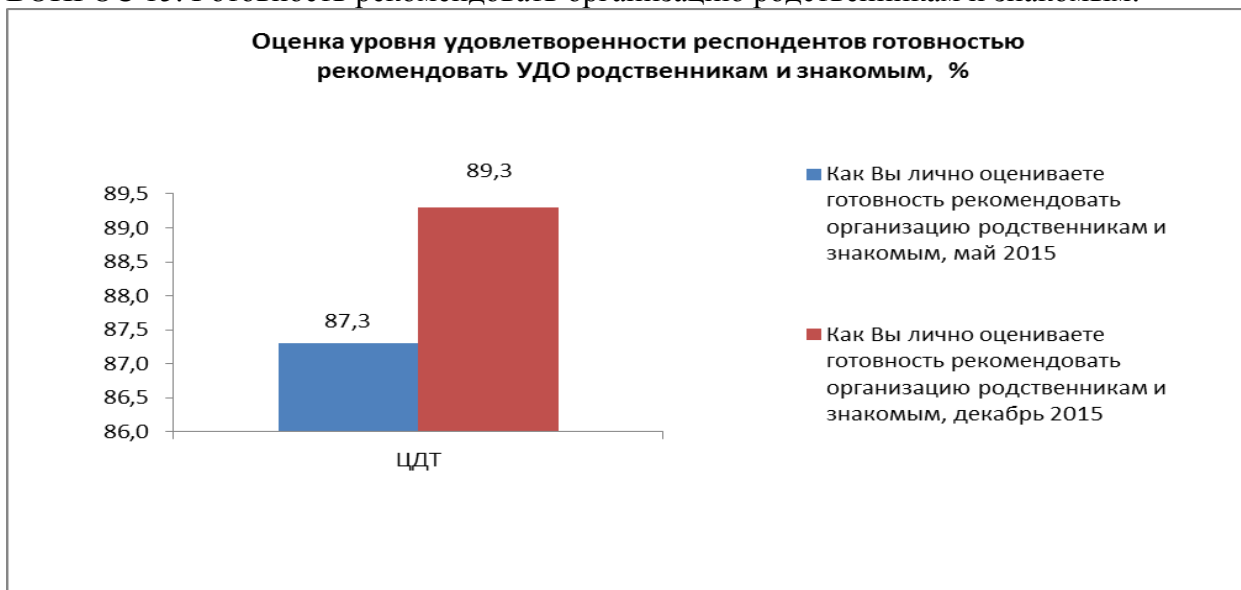
Средний балл составил 3,49, в мае – 3,49.

ВОПРОС 14. Качество предоставляемых образовательных услуг:



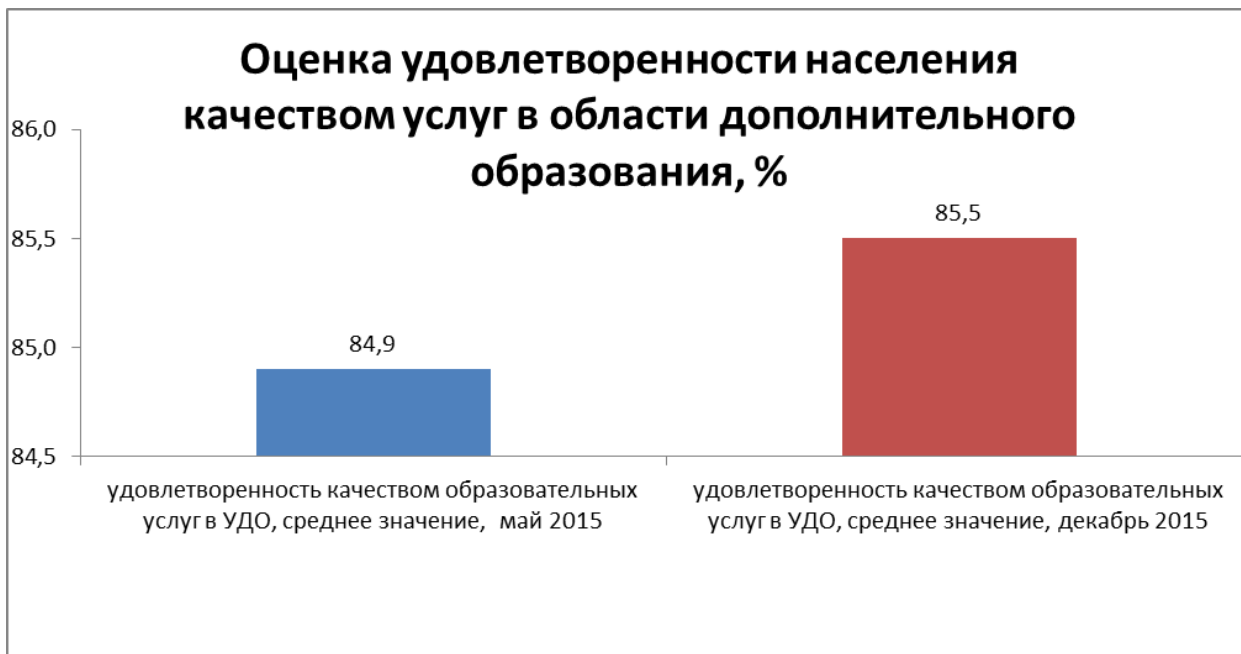
Средний балл составил 3,54, в мае – 3,45.

ВОПРОС 15. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым:



Средний балл составил 3,57, в мае – 3,49.

Оценка уровня удовлетворенности населения качеством услуг в области дополнительного образования (учреждение дополнительного образования) по 15 вопросам анкеты:



Выводы:

По 15 вопросам анкеты УДО:

1. средний балл составил 3,42 (в мае – 3,39).
2. уровень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг составил 85,5% (в мае - 84,9 %).

Недостатки:

Низкий процент участия потребителей образовательных услуг УДО МАУДО МО г.Нягань «ЦДТ» в интерактивном опросе.

Предложения:

Руководителю образовательной организации:

1. Принять информацию к сведению.
2. Провести анализ результатов проведенного опроса, выявить причины, влияющие на удовлетворенность потребителей качеством услуг, принять меры для повышения качества предоставляемых образовательных услуг.
3. Принять меры по повышению активности участия потребителей услуг в опросах по оценке удовлетворенности населения качеством услуг в области дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего и дополнительного образования.
4. Организовать информирование потребителей образовательных услуг о положительных результатах деятельности образовательной организации.