ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ
администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края
357070 с. Курсавка, ул. Красная 36
e-mail: androp-rono@mail.ru
т. (86556)6-47-05, 6-14-12

исх. № 628 от «16» февраля 2018 г.
На № 02-09/73 от 12.02.2018 г.

Администрация Андроповского муниципального района

Финансовое управление
Н.Р. Заднепровской

ОТЧЕТ
о результатах проведения опроса о качестве и доступности муниципальных услуг в сфере «Образование»

В соответствии с постановлением администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края от 15 августа 2013 года № 500 «Об организации проведения опроса населения для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления Андроповского муниципального района Ставропольского края и качества муниципальных услуг», приказом отдела образования от 19.10.2017 года № 857-пр «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными организациями Андроповского района в 2017 году» и в целях осуществления мониторинга уровня удовлетворенности населения деятельностью структур сферы образования и качеством предоставляемых муниципальных услуг в образовательных организациях Андроповского района в период с 20 октября по 20 ноября 2017 года был проведен опрос получателей муниципальных услуг в области образования в форме анкетирования. Результаты анализа отражены в приложении 1.

В опросе по оценке качества муниципальных услуг в сфере образования приняли участие **2453 человека** (из них: мужчин – 366 чел (20%) , женщин – 2087 чел. (80%), в т.ч.:
- в дошкольных организациях – 1111 чел.;
- в общеобразовательных организациях – 877 чел.;
- в организациях дополнительного образования – 445 чел.;
- в организациях дополнительного образования спортивной направленности – 20 чел.;

Возрастной состав участников опроса:
- от 18 до 30 лет – 32 %;
- от 30 до 50 лет – 64 %;
- старше 50 лет – 4 %.

Образовательный ценз участников опроса:
- высшее образование – 28 %;
- средне-специальное – 35 %;
начальное проффесиональное – 7%;
- среднее общее образование – 30 %;

Численность респондентов составила 61 процент от общего числа получателей муниципальных услуг в сфере «Образование».

1.Организация содержания детей в дошкольных образовательных организациях различных видов и предоставление им общедоступного и бесплатного дошкольного образования

Опрос показал:

98% респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества. Показатель удовлетворенности населения получен в результате учета мнения респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» - 81% и «скорее удовлетворен»- 17%, затруднилось с ответом – 0,1 %,

2 % родителей не удовлетворены работой ДОУ.

Предложения: работникам всех дошкольных образовательных организаций необходимо разнообразить формы просветительской работы с родителями, добиваться более тесного сотрудничества с родителями, систематически проводить собеседования по вопросам воспитания, обучения и развития воспитанников.

Мониторинг не выявил нарушений требований к стандартам качества по организации предоставления данной услуги.

2. Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего и среднего общего образования.

Опрос показал:

88,4% - респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества. Показатель удовлетворенности населения получен в результате учета мнения респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» - 79% и «скорее удовлетворен»- 9,4%, затруднилось с ответом – 0,1 %,

11,6% - респондентов не удовлетворяет выполнение требований к организации предоставления общего образования и информационному обеспечению услуги.

Мониторинг не выявил нарушений требований к стандартам качества по организации предоставления услуги.

3. Предоставление дополнительного образования муниципальными организациями дополнительного образования детей (за исключением учреждений спортивной направленности)

Опрос показал:

93% респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества. Показатель удовлетворенности населения получен в результате учета мнения респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» - 75% и «скорее удовлетворен» - 18%, затруднилось с ответом – 0,1 %.

Остальные 7 % отметили необходимость обновления материально-технической базы, а также нехватку квалифицированных кадров-педагогов дополнительного образования.

Мониторинг не выявил нарушений требований к стандартам качества по организации предоставления данной услуги.

4. Предоставление дополнительного образования муниципальными организациями дополнительного образования спортивной направленности.

Опрос показал:

93% респондентов считают, что оказанные услуги соответствуют стандартам качества. Показатель удовлетворенности населения получен в результате учета мнения респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» - 86% и «скорее удовлетворен»- 7%, затруднилось с ответом – 0,1 %.

Остальные 7 % отметили необходимость обновления материально-технической базы.

Мониторинг не выявил нарушений требований к стандартам качества по организации предоставления данной услуги.

Итого по отрасли «Образование» удовлетворенность качеством муниципальных услуг составила 93,1 %.

Показатель удовлетворенности населения получен в результате учета мнения респондентов, ответивших «удовлетворен полностью» - 80 % и «скорее удовлетворен»- 13,1 %, затруднилось с ответом – 0,1 %,

6,9% высказались отрицательно.

Выводы: Результаты проведённых опросов свидетельствуют о положительной оценке населения предоставляемых образовательных услуг.

Руководитель отдела образования
администрации Андроповского
муниципального района СК Н.И. Лютая

Сыроватская Ольга Николаевна
8 (86556) 6-22-91
Даниленко Марина Васильевна
8 (86556) 6-22-91
Шамрицкая Марина Николаевна
8 (86556) 6-47-04

Приложение 1
к отчету отдела образования
от 16.02.2018 г. № 628

Отчет по итогам опроса населения по оценке качества муниципальных услуг в сфере образования Андроповского района

№ п/п	Наименование муниципальных услуг (работ)	Предмет (содержание) муниципальных услуг (работ)	Уровень удовлетворенности населения (%)	
			%	РОСО
1	Организация содержания детей в дошкольных образовательных организациях предоставление им общедоступного и бесплатного дошкольного образования	Организация образовательно-воспитательного процесса в муниципальных дошкольных образовательных организациях, включая:		
		воспитание и обучение детей по программам дошкольного образования, в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта;	99	0,9
		обеспечение нормальной и безопасной жизнедеятельности детей (обеспечение помещениями и игровой территорией, их содержание в соответствии с требованиями государственного надзора, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение образовательно-воспитательного процесса, обеспечение педагогическим и прочим персоналом, повышение квалификации персонала);	96	0,9
		-организацию питания детей в соответствии с режимом работы учреждения;	99	0,9
		уровень взаимодействии сотрудников детского сада с родителями	99	0,9
		уровень информированности родителей о жизнедеятельности детей в дошкольных образовательных организациях	97	0,9
	Итого по сфере дошкольного образования:		**98**	**0,9**
2	Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего и	Организация образовательного процесса в муниципальных общеобразовательных учреждениях различных видов, включая:		
		обучение учащихся в соответствии с требованиями государственного стандарта общего образования, по	87	0,8

	среднего общего образования	программам дополнительного образования, программам профильного и предпрофильного обучения;		
		Организация внеурочной деятельности: проведение районных предметных олимпиад, соревнований, конкурсов, выставок, акций, а также организация участия учащихся в выездных аналогичных мероприятиях;	87	0,8
		Уровень информированности о деятельности общеобразовательной организации через официальный сайт	87	0,8
		Состояние материально-технической базы общеобразовательной организации	81	0,8
		Профессионализм педагогов	91	0,9
		Организация питания в общеобразовательных организациях	87	0,8
		Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	93	0,9
		Санитарно - гигиенические условия в общеобразовательных организациях	91	0,9
		Взаимоотношения педагогов с обучающимися	90	0,9
		Взаимоотношения педагогов с родителями	90	0,9
	Итого по сфере общего образования:		**88,4**	**0,8**
3	Предоставление дополнительного образования муниципальным и организациями дополнительного образования детей (за исключением учреждений спортивной направленности)	Организация образовательного процесса в муниципальных учреждениях дополнительного образования, включая:		
		-обучение по программам дополнительного образования различной направленности	92	0,9
		-проведение районных соревнований, конкурсов, выставок, а также организация участия учащихся в выездных аналогичных мероприятиях по направлениям дополнительного образования;	91	0,9
		-обеспечение доступа к информационным образовательным ресурсам по направлениям дополнительного образования;	94	0,9
		-обеспечение нормальной и безопасной жизнедеятельности учащихся (обеспечение помещениями, их содержание в соответствии с требованиями государственного надзора, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение	95	0,8

		учебного процесса, обеспечение педагогическим и прочим персоналом, повышение квалификации персонала)		
	Итого по образовательным организациям дополнительного образования (за исключением ОО спортивной направленности):		**93**	**0,9**
4	Предоставление дополнительного образования муниципальным и учреждениями дополнительного образования спортивной направленности	Организация образовательного процесса в муниципальных учреждениях дополнительного образования спортивной направленности, включая:		
		-обучение учащихся по выбранному направлению дополнительного образования в области физической культуры и спорта;	99	0,9
		-проведение районных спортивных соревнований (турниров), а также организация участия учащихся в выездных аналогичных мероприятиях;	91	0,9
		-обеспечение нормальной и безопасной жизнедеятельности учащихся (обеспечение помещениями, их содержание в соответствии с требованиями государственного надзора, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение учебного процесса, обеспечение тренерским и прочим персоналом, повышение квалификации персонала)	87	0,8
	Итого по ОУ спортивной направленности:		**93**	**0,9**
	Итого по отрасли «Образование» в районе:		**93,1**	**0,9**

Приложение 2
к отчету отдела образования
от 16.02.2018 г. № 628

Итоги
опроса населения о качестве и доступности муниципальных услуг в сфере «Образование» в 2017 году

Количество респондентов

Образовательные организации	18-30 лет	31-50 лет	свыше 50 лет	**итого**
Детские сады	553	544	14	1111
Общеобразовательные организации	116	709	52	877
Учреждения дополнительного образования	127	309	29	465
Всего:	**796**	**1562**	**95**	**2453**



Итоги
опроса населения о качестве и доступности муниципальных услуг в сфере «Образование» в 2017 году

№ п/п	направления деятельности	удовл. полностью %	скорее удовл. %	Уровень удовлетворенности населения	
				%	РО
1	Организация содержания детей в дошкольных образовательных организациях предоставление им общедоступного и бесплатного дошкольного образования	81	17	98	0,9
2	Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего и среднего общего образования	79	9,4	88,4	0,8
3	Предоставление дополнительного образования муниципальными организациями дополнительного образования детей (за исключением учреждений спортивной направленности)	75	18	93	0,9
4	Предоставление дополнительного образования муниципальными организациями дополнительного образования спортивной направленности	86	7	93	0,9
				93,1	0,9

Итоги опроса населения о качестве и доступности муниципальных услуг в сфере "Образование" в 2017 году

