Отчет

о проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах посредством анкетирования в учреждениях, подведомственных Управлению образования администрации Манского района.

Мониторинг проводился с 01.08.2024г по 15.08.2024г в муниципальных бюджетных учреждениях, подведомственных Управлению образования администрации Манского района в целях выявления степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах в соответствии с Постановлением администрации Манского района от 21.11.2023 № 833 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг» приказом от 11.03.2024г №01-01-37 МКУ «Управление образования Манского района» утверждены анкеты потребителей каждой муниципальной услуги с аналогичным названием.

Общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании – 400 человек. Анкетирование проводилось среди совершеннолетних граждан в учреждениях:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование учреждений | Кол-во респондентов | % |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Шалинская СШ №1» | 30 человек | 8% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Первоманская СШ» | 30 человек | 8% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Кияйская СШ» | 20 человек | 5% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Большеунгутская СОШ» | 15 человек | 4% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Нарвинская СШ» | 20 человек | 5% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Колбинская СШ» | 20 человек | 5% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Нижне-Есауловская СШ» | 35 человек | 9% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Камарчагская СШ» | 25 человек | 6% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Орешенская ОШ» | 20 человек | 5% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Верх-Есаульская ОШ им. Н.Е. Криволуцкого» | 30 человек | 8% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Выезжелогская ОШ» | 15 человек | 4% |
| Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Степно-Баджейская ОШ» | 15 человек | 4% |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Солнышко» | 30 человек | 8% |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Колосок»  | 20 человек | 5% |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Тополек» | 20 человек | 5% |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Ручеек» | 20 человек | 5% |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Журавушка» | 15 человек | 4% |
| Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Радуга» | 20 человек | 4% |

**Оценка удовлетворенности потребности в муниципальных услугах происходила согласно критериям**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услуга опрошенных потребителей | Оценкамониторинга | Интерпретация оценки |
| Более 70% | 1,0 | Услуги соответствуют потребности потребителей |
| 50-70% | 0,5 | Услуги в целом соответствуют потребности потребителей |
| Менее 50% | 0,0 |  Услуги не соответствуют потребности |

**Выводы по проведенному исследованию**

1. Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях?

а) личное общение с работниками учреждений (собрания, беседы, консультации) – 50 % (от общего числа опрощенных)
б) средства массовой информации (сайт ОО, телевидение, радио, печатные издания), стенды и другая печатная информация, размещенная в учреждении – 38 %
в) от друзей и знакомых, родственников, иных лиц.- 12 %.

2. Удовлетворяет Вас уровень и качество информации в системе образования?

а) да – 56 %, б) частично- 40 %, в) нет – 4 %.

На основании проведенного исследования услуга в целом соответствует потребности населения.

3. Приходилось ли Вам обращаться для решения вопросов в контролирующие органы или в органы управления образованием?

 а) да - 21% б) нет- 79%

На основании проведенного исследования услуга в целом соответствует потребности населения.

4.Вопросы, с которыми Вы обращались, были решены? (от числа респондентов, обращавшихся с вопросами)

 а) да- 93% б) нет – 2% в) частично – 5%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

5. Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования?

 а) да – 89% б) частично – 11% б) нет – 0%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

6. Оцените качество муниципальных услуг в образовательном учреждении:

а) Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования (для родителей обучающихся 1-4 классов)?

 а)да- 87% б)нет – 1% в)частично – 12%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

б) Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования (для родителей обучающихся 5-9 классов)?

 а) да - 76 % б) нет – 2% в) частично – 22%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

в) Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования (для родителей обучающихся 10-11 классов)?

 а) да - 74 % б) нет- 3% в) частично - 23%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

7. Удовлетворяет ли Вас качество реализации адаптированных образовательных программ?

 а) да – 72% б) частично- 26% в) нет-2%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

8. Удовлетворяет ли Вас качество реализации дополнительных общеразвивающих программ?

 а) да – 72% б) нет – 5% в) частично – 23%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

9. Удовлетворяет ли Вас организация лагеря с дневным пребыванием детей в летний период?

 а) да - 84% б) нет- 7% в) частично – 9%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

10. Удовлетворяет ли Вас 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) да – 93% б) нет - 0% в) частично – 7%

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

11. Удовлетворяет ли Вас качество присмотра и ухода за детьми?

 а) да- 92% б) частично – 8% б) нет- 0 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

12. Удовлетворяет ли Вас качество организации взаимодействия с семьей?

 а) да – 89% б) частично – 11% в) нет - 0 %

На основании проведенного исследования услуга соответствует потребности

населения.

**Заключение.**

 Статистические данные свидетельствуют, что услуги образовательных организаций Манского района, безусловно, востребованы населением. Анализ качества предлагаемых услуг подтвердил удовлетворенность населения предлагаемыми услугами.

 Планируемые изменения, связанные с улучшением уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, должны быть направлены на:

- Осуществление мероприятий по расширению возможности использования телекоммуникационных сетей работниками образовательных учреждений, в целях осуществления профессиональной деятельности и потребителями образовательных услуг в получении исчерпывающей информации, решения вопросов, связанных с предложениями и замечаниями по организации образовательной деятельности.

 - Обеспечение доступности информации на официальных сайтах учреждений, в соответствии с действующим законодательством.

 - Проведение мероприятий, направленных на повышение компетенций

получателей услуг при использовании электронных ресурсов.

 - Организацию работы с обращениями потребителей образовательных услуг с целью организации комплексного подхода при рассмотрении замечаний, жалоб и предложений граждан. Необходимо отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов.

- Продолжение работы по созданию условий доступной среды для лиц с

ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

- Повышение качества реализации общеобразовательных программ.