



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПОКАЧИ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

ПРИКАЗ

от 07.12.2020

№469- 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 09.11.2020 №419-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 01.09.2021 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 администрации
города Покачи**

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 09.11.2020 №419-О «О проведении изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере общего образования» в ноябре-декабре 2020 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 09.11.2020 №419-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 655 респондентов (2019 году – 647 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 - 655 чел., из них:

Мужчин – 101 чел. (в 2019 году – 98 чел.);

Женщин – 554 чел. (в 2019 году – 549 чел.).

По возрасту респонденты распределились:

20-30 лет - 141 чел. (в 2019 году – 124 чел.);

31-40 – 320 чел. (в 2019 году – 310 чел.);

41-50 – 171 чел. (в 2019 году – 190 чел.);

51 и более – 23 чел. (в 2019 году – 23 чел.).

По результатам анализа получено следующее:

1. О качестве оказания муниципальных услуг в сфере дошкольного и общего образования за 2020 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 оздоровление 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 – 89,8% (2019 год – 86,9%);

4 - в основном соответствует – 10,1% (2019 год - 13%);

3 - частично соответствует – 0,1% (2019 год – 0,1%);

2 – не соответствует – 0% (2019 год - 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2019 год – 0%).

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

5 – полностью соответствует – 95,7% (2019 год – 90,5%);

4 - в основном соответствует – 4,2 (2019 год - 9,3%);

3 - частично соответствует – 0,1% (2019 год – 0,2%);

2 – не соответствует – 0% (2019 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2019 год – 0%).

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

5 – полностью соответствует – 90,1% (2019 год – 89,3%);

4 - в основном соответствует – 9,9% (2019 год – 10,6%);

3 - частично соответствует – 0% (2019 год – 0,1%);

2 – не соответствует – 0% (2019 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2019 год – 0%).

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

5 – полностью соответствует – 98,2% (2019 год – 92,3%);

4 - в основном соответствует – 1,8% (2019 год – 7,6%);

3 - частично соответствует – 0% (2019 год – 0,1%);

2 – не соответствует – 0% (2019 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2019 год – 0%).

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

5 – полностью соответствует – 93,2% (2019 год – 92%);

4 - в основном соответствует – 6,8% (2019 год – 7%);

3 - частично соответствует – 0% (2019 год – 1,0%);

2 – не соответствует – 0% (2019 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2019 год – 0%).

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

5 – полностью соответствует – 92,6% (2019 год – 91,4%);

4 - в основном соответствует – 7,4% (2019 год – 8,6%);

3 - частично соответствует – 0% (2019 год – 0%);

2 – не соответствует – 0% (2019 год – 0%);

1 – затрудняюсь ответить – 0% (2019 год – 0%).

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

Да – 0% (2019 год – 0%);

Нет – 100% (2019 год – 100%).

2. 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 – 81,8% (2019 год – 85,4%);

б) Да, я ознакомился на сайте – 18,2% (2019 год – 14,3%);

в) Нет, не знаком – 0% (2019 год – 0,3%);

г) Мне это не интересно – 0% (2019 год – 0%).

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

- а) Да – 100% (2019 год – 99,9%);
- б) Нет – 0% (2019 год – 0,1%).

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 – 94,9% (2019 год – 92,0%);
- б) Да, я ознакомился на сайте – 5,0% (2019 год – 7,9%);
- в) Нет, не известно – 0,1% (2019 год – 0,1%);
- г) Мне это не интересно – 0% (2019 год – 0%).

4. Получает ли Ваш ребенок платные образовательные услуги?

- а) Да – 63,1% (2019 год – 70,2%);
- б) Нет – 36,9% (2019 год – 29,8%).

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 – 90,1% (2019 год – 84,8%);
- б) Да, я регулярно посещаю сайт – 9,7% (2019 год – 14,8%);
- в) Нет, не знаю об этом – 0,2% (2019 год – 0,4%);
- г) Мне это не интересно – 0% (2019 год – 0%).

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 – 90,1% (2019 год – 85%);
- б) Да, я регулярно посещаю сайт – 9,7% (2019 год – 14,8%);
- в) Нет, не знаю об этом – 0,2% (2019 год – 0,2%);
- г) Мне это не интересно – 0% (2019 год – 0%).

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 – 90,1% (2019 год – 88,8%);
- б) Да, я регулярно посещаю сайт – 9,7% (2019 год – 11%);
- в) Нет, не знаю об этом – 0,1% (2019 год – 0,1%);
- г) Мне это не интересно – 0,1% (2019 год – 0,1%).

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 – 87,3% (2019 год – 86,0%);
- б) Да, я ознакомился с этим на сайте – 12,4% (2019 год – 12,7%);
- в) Нет, не известно – 0,3% (2019 год – 0,3%);
- г) Мне это не интересно – 0% (2019 год – 1,0%).

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 – 89,7% (2019 год – 84,6%);
- б) Да, я ознакомился с этим на сайте – 8,9% (2019 год – 11,8%);
- в) Нет, не известно – 0,6% (2019 год – 1,3%);

г) Мне это не интересно – 0,8% (2019 год –2,3%).

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

а) Да, имеют – 97,1% (2019 год –93,1%);

б) Мне это не известно – 2,0% (2019 год –4,9%);

в) Мне это не интересно – 0,9% (2019 год –1,6%);

г) Нет, не имеют – 0% (2019 год –0,4%).

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

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- 98,8%

Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями- 1,2%

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

2. Присмотр и уход:

А) Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями- 100%

Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями - 0%

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

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

А) Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями - 98,9%

Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями -0,1%

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

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

А) Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями - 92,1%

Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями -7,7%

В) Востребованы, но не оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями -0,2%

5. Психолого-медико-педагогическое обследование детей:

А) Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями - 95,6%

Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями -3,8%

В) Востребованы, но не оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями -0,6%

б. 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 - 96,8%

Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями - 3,2%

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

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

А) Востребованы и оказываются в полном объеме муниципальными учреждениями - 100%

Б) Востребованы, но оказываются в неполном объеме муниципальными учреждениями - 0%

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

По результатам 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 качество оказания муниципальных услуг полностью соответствуют установленным критерии.

2. Снизилась доля родителей (законных представителей) дети, которых получают платные образовательные услуги в образовательных организациях. Данный процесс обусловлен сложившейся эпидемиологической ситуацией с новой коронавирусной инфекцией в 2020 году и периодом обучения детей с применением дистанционных форм обучения.

3. Оказание платных образовательных услуг, привлечения и расходования добровольных пожертвований и целевых взносов физических лиц в образовательных организациях города Покачи, подведомственных управлению образования города Покачи в целом удовлетворяет родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций города.

4. Потребность 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 отсутствует, так как результаты анкетирования показали минимальную потребность в пределах погрешности.

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

1. Необходимо продолжить обновление материально-технической базы образовательных учреждений.

2. Исходя из имеющихся финансовых средств, необходимо приобретать мебель и другие предметы для функционирования учреждений и создания комфортности для получения качественных муниципальных услуг населением.

3. Поддерживать содержательность работы учреждений на достигнутом уровне, и учитывая мнение населения по отдельным вопросам, совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг.

4. Повышать постоянно квалификацию педагогических кадров образовательных учреждений.

5. Необходимо продолжать информационную кампанию среди участников образовательного процесса об освещении предоставляемых муниципальных услуг в сфере образования, в том числе в электронном виде посредством портала государственных и муниципальных услуг, с учетом достижения установленного целевого показателя.

6. Необходимо продолжить информирование родителей (законных представителей):

6.1. О порядке и условиях внесения в образовательное учреждение, в котором обучается ребенок, добровольного пожертвования или целевого взноса.

6.2. Кем и где принимаются решения о необходимости привлечения родительских средств на нужды образовательного учреждения, в котором обучается ребенок.

6.3. Имеют ли право родители детей образовательного учреждения осуществлять контроль за расходованием родительских средств.

7. Провести необходимую подготовительную работу для введения востребованных родителями (законными представителями) платных образовательных услуг, в том числе которые могут оказываться в дистанционной форме.

8. Постоянно проводить мониторинг востребованности, качества предоставления, удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся муниципальных услуг в сфере общего образования, в том числе платных образовательных услуг.