

## Итоги изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных образовательных услуг организациями дошкольного образования за 2023 год

В соответствии с постановлением администрации города-курорта Кисловодска от 25.05.2015 №461 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями города-курорта Кисловодска в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2023 год.

Изучение мнения осуществлялось у родителей (законных представителей) воспитанников 15 дошкольных образовательных учреждений города-курорта Кисловодска, предоставляющий муниципальную услугу, непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

В анкетировании приняло участие 1900 человек.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- ✓ состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением муниципальной услуги;
- ✓ состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- ✓ состояние инвентаря (мебели и др.) муниципальной организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- ✓ удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- ✓ удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципальной организации (учреждения), оказывающей муниципальную услугу;
- ✓ удовлетворенность условиями ожидания приема;
- ✓ удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- ✓ удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- ✓ время ожидания получения муниципальной услуги;
- ✓ удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
- ✓ наличие фактов взимания дополнительной оплаты муниципальной услуги.

Информация об оценке населением города-курорта Кисловодска качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

№	Вопрос	Число	%
---	--------	-------	---

		респондентов	
1	<b>Оцените состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги</b>		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)	13	0,7
	4 – (хорошо)	311	16,4
	5 – (очень хорошо)	743	39,1
	6 – (нет ответа)	827	43,5
2	<b>Оцените состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги</b>	6	0,3
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)	3	0,1
	3 – (удовлетворительно)	20	1,1
	4 – (хорошо)	429	22,6
	5 – (очень хорошо)	782	41,2
	6 – (нет ответа)	662	34,8
3	<b>Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения, оказывающего услуги</b>	4	0,2
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)	23	1,2
	4 – (хорошо)	335	17,7
	5 – (очень хорошо)	901	47,4
	6 – (нет ответа)	639	33,6
4	<b>Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге</b>	2	0,1
	1 – (да)		
	2 – (нет)	1620	85,3
	3 – (частично)	3	0,1
	4 – (нет ответа)	268	14,1
5	<b>Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте организации</b>	9	0,5
	1 – (да)		
	2 – (нет)	1642	86,3
	3 – (частично)	24	1,3
	4 – (нет ответа)	210	11,1
6	<b>Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией</b>	24	1,3
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)	3	0,1
	4 – (хорошо)	82	4,3
	5 – (очень хорошо)	1107	58,3
	6 – (нет ответа)	707	37,2
7	<b>Оцените качество организации дополнительных образовательных услуг (кружки, секции, студии)</b>	1	0,1
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)	3	0,1

	3 – (удовлетворительно)		86	4,5
	4 – (хорошо)		831	43,7
	5 – (очень хорошо)		959	50,5
	6 – (нет ответа)		21	1,2
8	Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги			
	1 – (да)		1813	95,4
	2 – (нет)		1	0,1
	3 – (частично)		76	4,0
	4 – (нет ответа)		10	0,5
9	Удовлетворены ли вы графиком работы с посетителями, составленный образовательной организацией			
	1 – (да)		1784	93,9
	2 – (нет)		8	0,4
	3 – (частично)		107	5,6
	4 – (нет ответа)		1	0,1
10	Удовлетворены ли вы компетентностью сотрудников			
	1 – (да)		1777	93,5
	2 – (нет)		5	0,3
	3 – (частично)		95	5,0
	4 – (нет ответа)		23	1,2
11	Удовлетворены ли вы результатом получения муниципальной услуги			
	1 – (да)		1700	89,4
	2 – (нет)		1	0,1
	3 – (частично)		195	10,3
	4 – (нет ответа)		4	0,2
12	Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги			
	1 – (взималась)		1865	98,2
	2 – (не взималась)		35	4,8
	3 – (нет ответа)			
13	Ваш пол			
	1 – женский		1541	81,1
	2 – мужской		359	18,9
14	Ваш возраст			
	1 – 18-29 лет		607	31,9
	2 – 30 – 49 лет		1204	63,4
	3 – 50 – 59 лет		72	3,8
	4 – старше 60 лет		17	0,9
15	Ваше образование			
	1 – неполное среднее		29	1,5
	2 – среднее (школа, ПТУ)		108	5,7
	3 – среднее специальное (техникум)		731	38,4
	4 – незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)		138	7,3
	5 – высшее		894	47,1

Анализ полученных результатов позволяет говорить об удовлетворенности большинством родителей условиями содержания и образования детей в дошкольных учреждениях.

Не смотря на незначительные понижения показателей по оценке состояния зданий (помещений), в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, по оценке качества организации дополнительных образовательных услуг (кружки, секции, студии), взаимодействию родителей (законных представителей) воспитанников с работниками организаций, оказывающих муниципальные услуги, можно сделать вывод: результаты удовлетворенности родителей образовательными услугами предоставляемыми дошкольными учреждениями следует считать позитивными.

Анализ анкет по вопросу взаимодействия ДОО с семьями позволил выявить следующие положения: необходимость улучшения материально-технического обеспечения организаций, рекламирование их сайтов с целью увеличения количества родителей к просмотру контента.

В связи с этим необходимо продолжать просветительскую работу с родителями с целью подачи полной и своевременной информации о направлениях деятельности дошкольных учреждений по образованию детей, в том числе и на сайтах ДОО, повышать профессиональную компетентность в сфере взаимодействия с родителями, использовать интерактивные формы работы с родителями, изучать положительный педагогический опыт коллективов.

На групповых родительских собраниях дать дополнительную информацию по каждому пункту анкеты. Вопросы, на которые респонденты затруднялись ответить необходимо продублировать в дополнительном анкетировании, чтобы наиболее полно изучить потребность родителей, выявить конкретные недостатки, и в дальнейшем вести работу по улучшению данного направления деятельности педагогов и ДОО

Начальник управления образования  
администрации города-курорта Кисловодска



*С.Б.Рябошапка*

С.Б.Рябошапка