

Итоги
изучения мнения населения города-курорта Кисловодска
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг
организациями дополнительного 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 среди 3-х учреждений дополнительного образования города-курорта Кисловодска, предоставляющих муниципальные услуги, непосредственно по месту ее предоставления в форме анкетирования.

Всего участие приняли **571** 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	Оцените состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги		
	1 – (очень плохо)	1-16	1-2,8
	2 – (плохо)	2-28	2-4,9

	3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	3-180 4-142 5-204 6-1	3-31,5 4-24,9 5-35,7 6-0,2
2	Оцените состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	1-36 2-54 3-120 4-175 5-106 6-80	1-6,3 2-9,5 3-21,0 4-30,6 5-18,6 6-14,0
3	Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения, оказывающего услуги 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	1-25 2-23 3-225 4-119 5-99 6-80	1-4,5 2-4,0 3-39,4 4-20,8 5-17,3 6-14,0
4	Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	1-482 2-9 3-79 4-1	1-84,4 2-1,6 3-13,8 4-0,2
5	Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте организации 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	1-440 2-4 3-81 4-46	1-77,0 2-0,7 3-14,2 4-8,1
6	Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальной организацией дополнительного образования 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	1-0 2-0 3-17 4-389 5-165 6-0	1-0 2-0 3-3,0 4-68,1 5-28,9 6-0
7	Оцените качество организации культурно-досуговых мероприятий 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	1-0 2-0 3-38 4-348 5-177 6-8	1-0 2-0 3-6,7 4-60,9 5-31,0 6-1,4
8	Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги		

	1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	1-547 2-2 3-19 4-3	1-95,8 2-0,4 3-3,3 4-0,5
9	Удовлетворены ли вы графиком работы с посетителями, составленный образовательной организацией 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	1-550 2-0 3-12 4-9	1-96,3 2-0 3-2,1 4-1,6
10	Удовлетворены ли вы компетентностью сотрудников 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	1-569 2-0 3-2 4-0	1-99,6 2-0 3-0,4 4-0
11	Удовлетворены ли вы результатом получения муниципальной услуги 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	1-560 2-0 3-4 4-7	1-98,1 2-0 3-0,7 4-1,2
12	Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентированных административными регламентами оказания муниципальной услуги 1 - (взималась) 2 – (не взималась) 3 - (нет ответа)	1-0 2-571 3-0	1-0 2-100 3-0
13	Ваш пол 1 - женский 2 - мужской	1-407 2-164	1-71,3 2-28,7
14	Ваш возраст 1 - 18- 29 лет 2 - 30 – 49 лет 3 - 50 – 59 лет 4 - старше 60 лет	1-59 2-354 3-152 4- 6	1-10,3 2-62,0 3-26,6 4-1,1
15	Ваше образование 1 – неполное среднее 2 - среднее (школа, ПТУ) 3 - среднее специальное (техникум) 4 - незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза) 5 – высшее	1-0 2-79 3-238 4-35 5-219	1-0 2-13,8 3-41,7 4-6,1 5-38,4

Качество оказываемых муниципальных услуг, организации культурно-досуговых мероприятий учреждениями дополнительного образования города-курорта Кисловодска признано хорошим.

Отмечено увеличение показателей по таким направлениям как качество услуг, предоставляемых муниципальными организациями дополнительного образования; удовлетворенность графиком работы с посетителями, составленными образовательными организациями, компетентностью сотрудников, результатом получения муниципальной услуги.

Однако число респондентов уже третий год уменьшается приблизительно на 30%.

По результатам исследования среди основных недостатков системы дополнительного образования респонденты отметили низкий уровень материально-технической базы, отсутствие необходимой полной информации этой деятельности. Далее были отмечены такие недостатки как недостаточная скоординированность системы, слабое научно-методическое обеспечение, низкий профессиональный уровень кадров, недостаточность нормативно-правовой базы.

Наличие ответов «нет», «затрудняюсь ответить», «не удовлетворяет» указывает на необходимость обращения особого внимания решению вопросов организации индивидуального подхода в работе объединений дополнительного образования, созданию комфортной среды пребывания воспитанников.

/ Начальник управления образования
администрации города-курорта Кисловодска



С.Б.Рябошапка

Константинова С.Л. (2-71-85)