

Итоги изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными организациями 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 14 муниципальными общеобразовательными учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

В анкетировании приняло участие **6304** 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)	47	0,7
	2 – (плохо)	163	2,6
	3 – (удовлетворительно)	1906	30,2

	4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	3048 1054 86	48,4 16,7 1,4
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)	128 605 2341 2056 1104 60	2,0 9,6 37,2 32,6 17,6 1,0
3	Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения, оказывающего услуги 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	83 561 2345 2548 703 64	1,3 8,9 37,2 40,4 11,2 1,0
4	Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	4561 318 1211 214	72,4 5,0 19,2 3,4
5	Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте организации 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	4908 112 969 315	77,8 1,8 15,4 5,0
6	Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	28 109 1517 3317 1268 65	0,4 1,7 24,1 52,6 20,1 1,1
7	Оцените качество организации дополнительных образовательных услуг (кружки, секции, студии) 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно)	67 268 1923	1,1 4,3 30,5

	4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	2229 1353 464	35,4 21,4 7,3
8	Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	4916 198 1013 177	78,0 3,1 16,1 2,8
9	Удовлетворены ли вы графиком работы с посетителями, составленным образовательной организацией 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	5116 251 617 320	81,1 4,0 9,8 5,1
10	Удовлетворены ли вы компетентностью сотрудников 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	4980 206 941 177	79,0 3,3 14,9 2,8
11	Удовлетворены ли вы результатом получения муниципальной услуги 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	4824 121 1160 199	76,5 1,9 18,4 3,2
12	Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги 1 – (взималась) 2 – (не взималась) 3 – (нет ответа)	6079 224	96,4 3,6
13	Ваш пол 1 – женский 2 – мужской	5760 544	91,4 8,6
14	Ваш возраст 1 – 18- 29 лет 2 – 30 – 49 лет 3 – 50 – 59 лет 4 – старше 60 лет	727 4967 558 52	11,5 78,8 8,9 0,8
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	73 579 2135 154 3363	1,2 9,2 33,9 2,4 53,3

Таким образом, показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, которые касаются

доброжелательности, вежливости, компетентности работников, удовлетворённости качеством образовательной деятельности, материально-техническим обеспечением, в целом имеют положительную оценку и отношение со стороны получателей образовательных услуг.

Респонденты выразили пожелания о продолжении проведения работы по улучшению материально-технического оснащения учебных кабинетов и предметно-развивающей среды в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами образования, усовершенствованию инфраструктуры, организации и расширению спектра дополнительных образовательных услуг, обеспечению образование квалифицированными молодыми преподавателями и ликвидации дефицита школьных мест (с целью ликвидации второй смены).

Незначительный процент участников опроса, которые не смогли дать оценку по данным показателям, можно объяснить тем, что не все опрошенные респонденты проявляют высокий интерес к деятельности учреждений, что следует учесть в дальнейшем в работе организаций, активнее привлекая родителей к участию в различных мероприятиях.

/ Начальник управления образования
администрации города-курорта Кисловодска



С.Б.Рябошапка С.Б.Рябошапка

Константинова С.Л. (2-71-85)