

Информация
об итогах проведения социологического исследования в образовательных
организациях с целью изучения уровня удовлетворенности граждан качеством
образовательных услуг

Комитетом образования и науки Администрации города Нягани на основании приказов Комитета: от 31.12.2010 № 589 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций), предоставляемых Комитетом образования и науки Администрации города Нягани и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани» (с изменениями от 31.12.2012); от 10.03.2015 № 107 «Об организации и проведении социологического исследования», в течение декабря 2015 года проводился опрос среди населения города Нягани на предмет удовлетворенности качеством образовательных услуг в области дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего (далее - общее образование) и дополнительного образования.

Социологическое исследование проводилось методом интерактивного анкетного опроса на сайте органов местного самоуправления (Администрация города Нягани). Анкета включает 16 вопросов (показателей). Показатель 16 «Качество питания, предоставляемое обучающимся (воспитанникам) в организации» применяется для разделов «Дошкольное образование» и «Общее образование».

Респондентам предлагалось оценить:

- полноту и актуальность информации об организации, о её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации);
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);
- материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников);
- условия для индивидуальной работы с ребенком;
- наличие дополнительных образовательных программ;
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;
- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам);
- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- доброжелательность и вежливость работников организации;
- компетентность работников организации (профессионализм);
- качество предоставляемых образовательных услуг;
- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
- качество питания в организации (кроме МАУДО МО г.Нягань «ЦДТ»).

Оценивание осуществлялось по 4-х балльной шкале (1 - не удовлетворительно, 2 - удовлетворительно, 3 - хорошо, 4 - отлично). По каждому показателю определялся «уровень удовлетворенности».

Расчет «уровня удовлетворенности» производился следующим образом:

- в баллах: по среднему баллу (сумма всех баллов/количество оценок);
- в процентах: средний балл/максимальный балл* 100%.

Суммарный итог «уровня удовлетворенности» населения подводился по каждому из трех разделов:

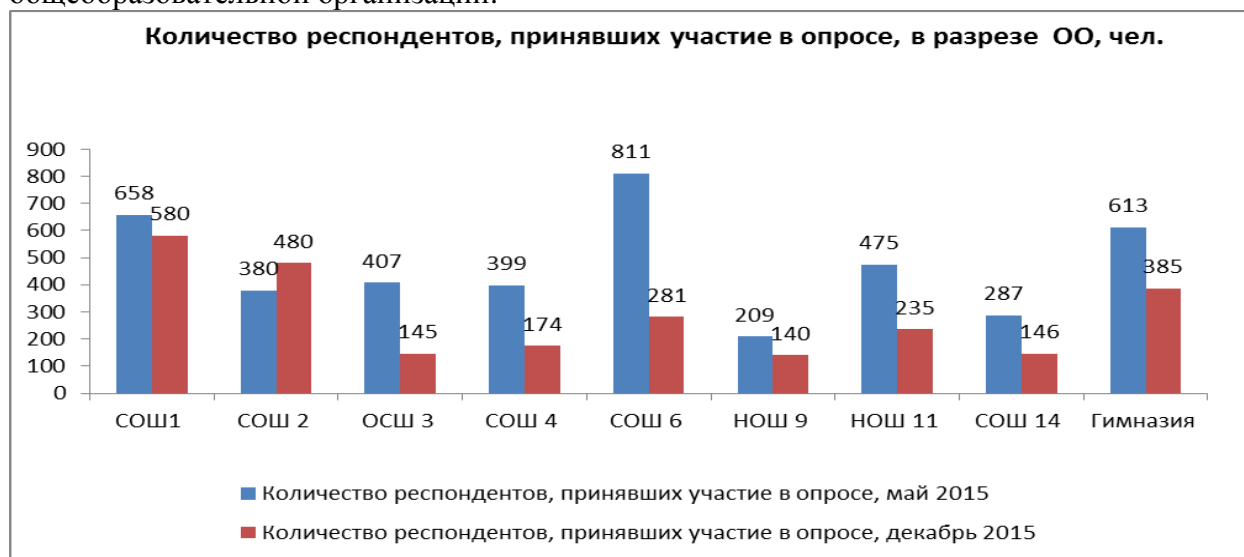
- оценка «уровня удовлетворенности» населения качеством услуг в области общего образования: дошкольные образовательные организации города;
- оценка «уровня удовлетворенности» населения качеством услуг в области общего образования: общеобразовательные организации города;
- оценка «уровня удовлетворенности» населения качеством услуг в области дополнительного образования: учреждения дополнительного образования.

Результаты проведенного опроса позволили выявить следующее:

Оценка уровня удовлетворенности населения качеством услуг в области общего образования: общеобразовательные организации города.

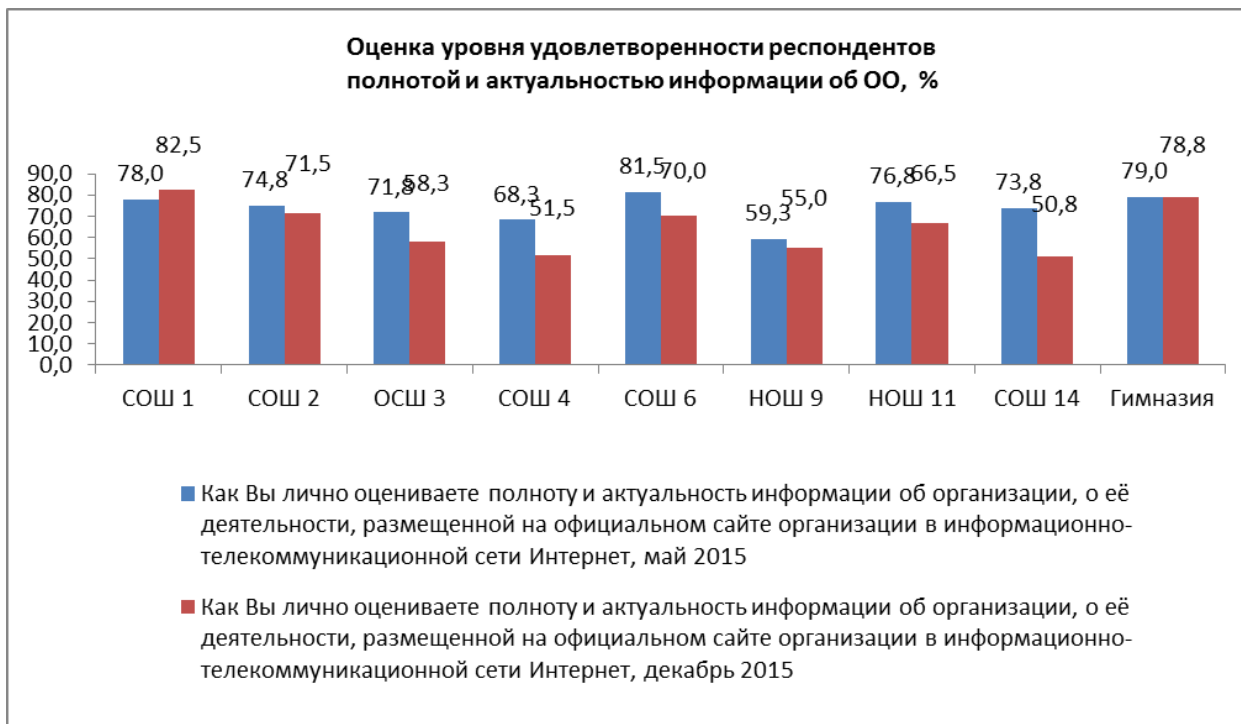
Участие в опросе приняли 2566 респондентов, (в мае - 4239 респондентов).

Количество респондентов, принявших участие в опросе, в разрезе каждой общеобразовательной организации:



Результаты уровня удовлетворенности респондентов **в разрезе каждого вопроса анкеты** показаны на диаграммах в разрезе каждой общеобразовательной организации:

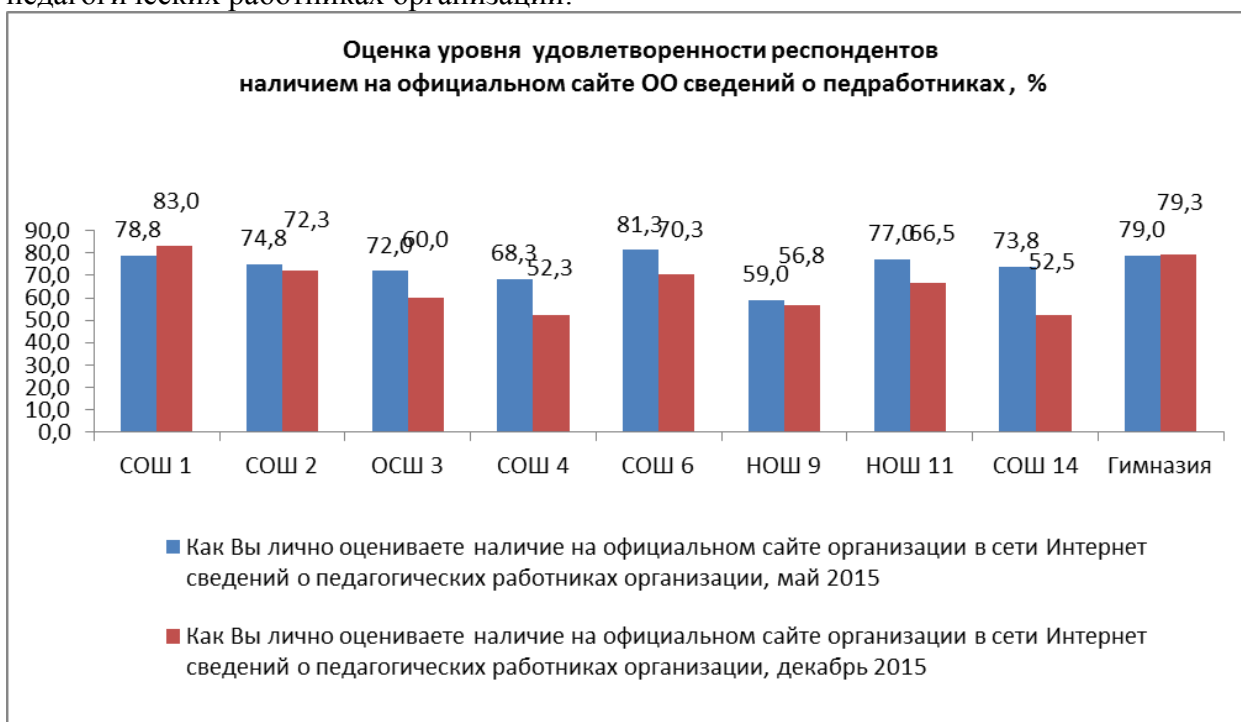
ВОПРОС 1. Полнота и актуальность информации об организации, о её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:



Средний балл по данному показателю составил 2,61 (в мае - 2,94).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 65,0 %, (в мае – 73,7 %).

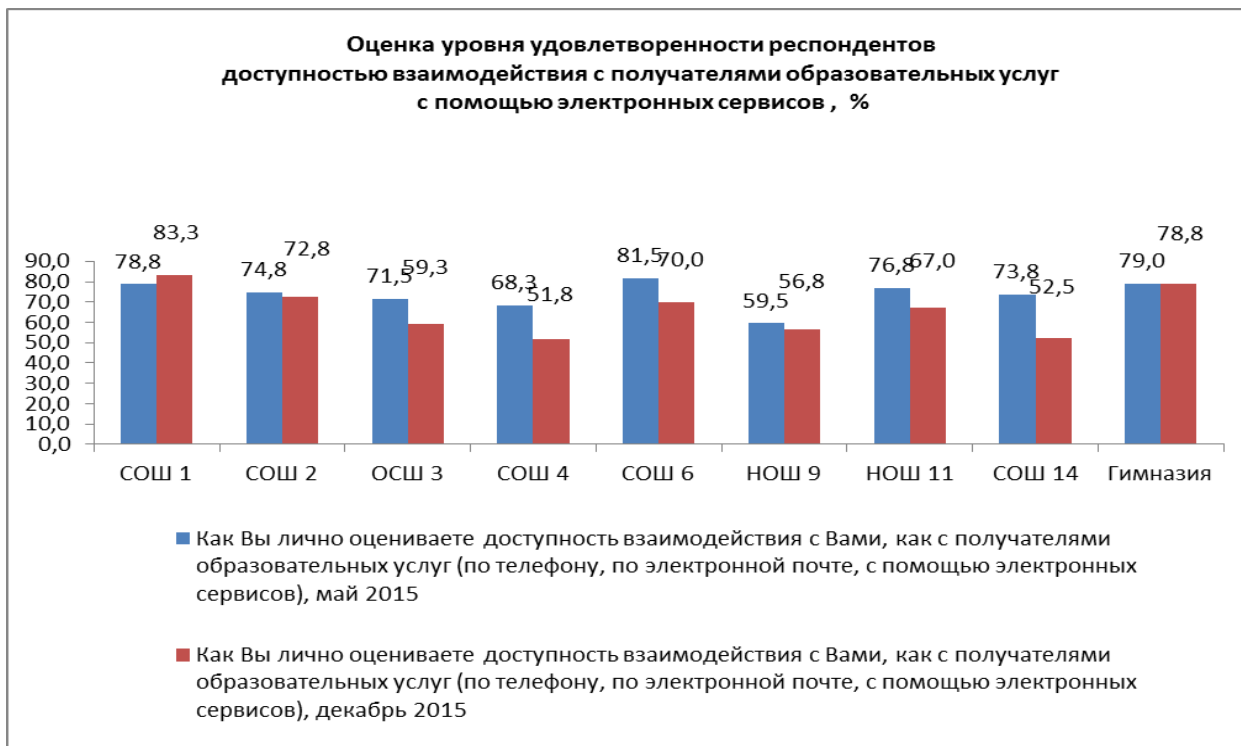
ВОПРОС 2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации:



Средний балл по данному показателю составил 2,63 (в мае - 2,95).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 65,8 %, (в мае – 73,7 %).

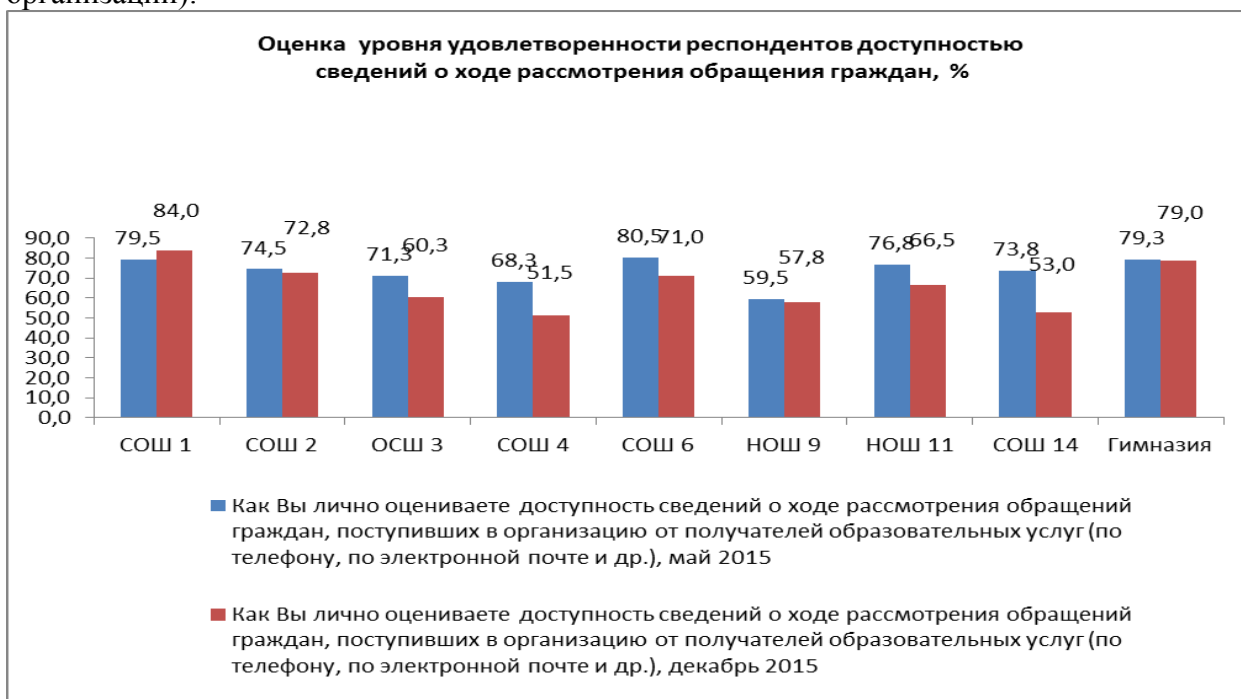
ВОПРОС 3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации):



Средний балл по данному показателю составил 2,63 (в мае - 2,95).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 65,8 %, (в мае – 73,8 %).

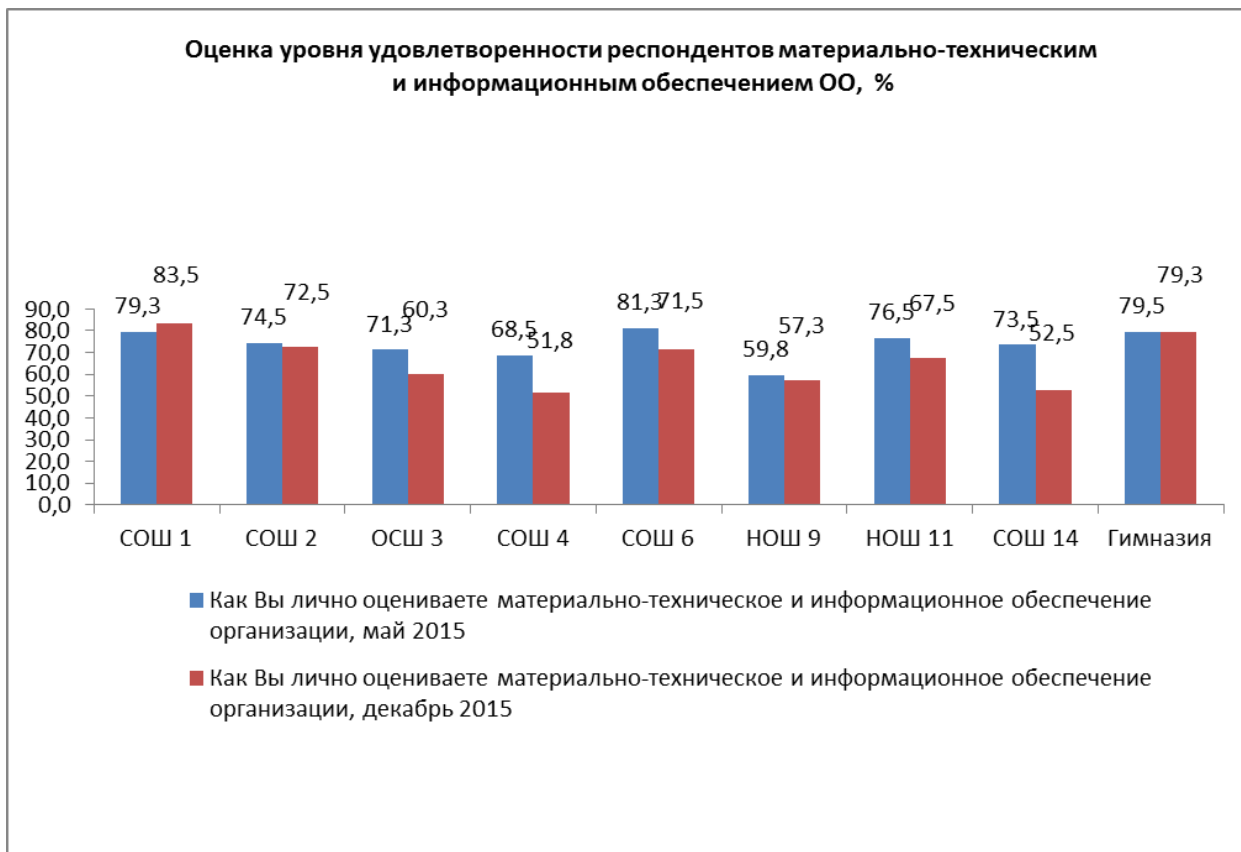
ВОПРОС 4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации):



Средний балл по данному показателю составил 2,64 (в мае - 2,94).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,2 %, (в мае – 73,7 %).

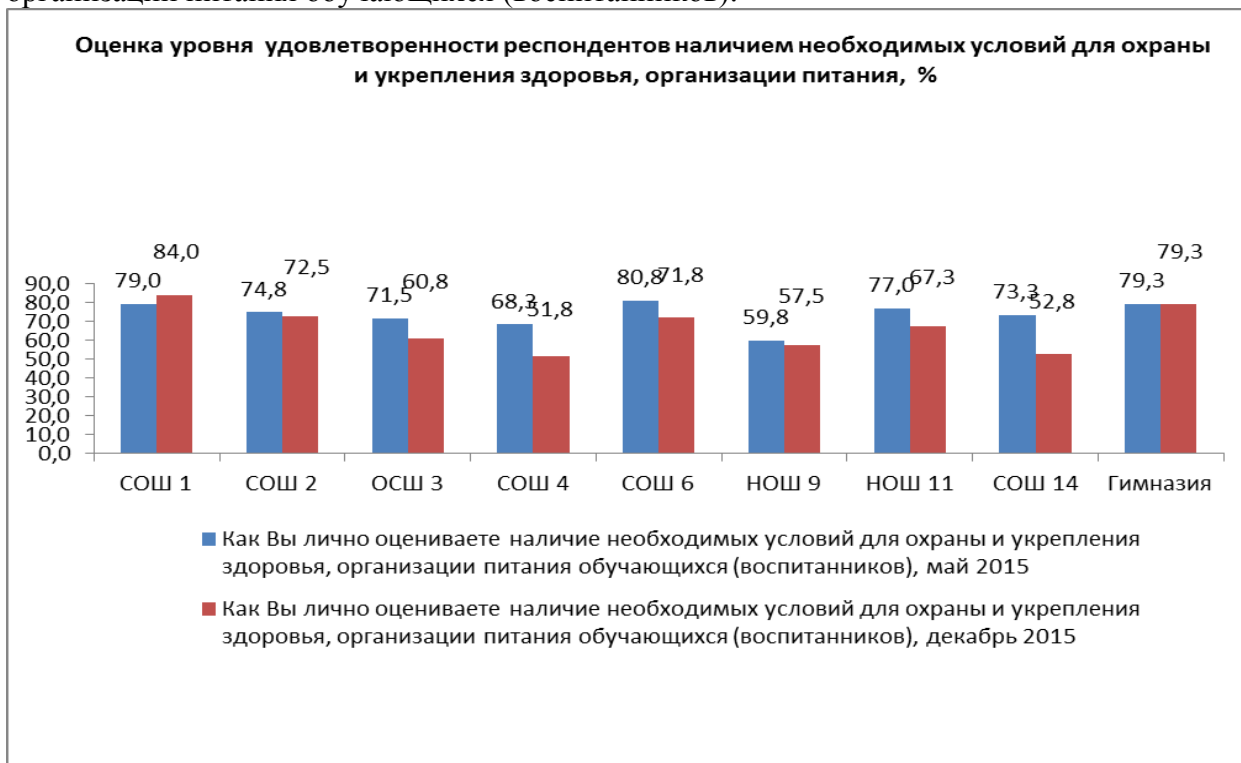
ВОПРОС 5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации:



Средний балл по данному показателю составил 2,64 (в мае - 2,95).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,2 %, (в мае – 73,8 %).

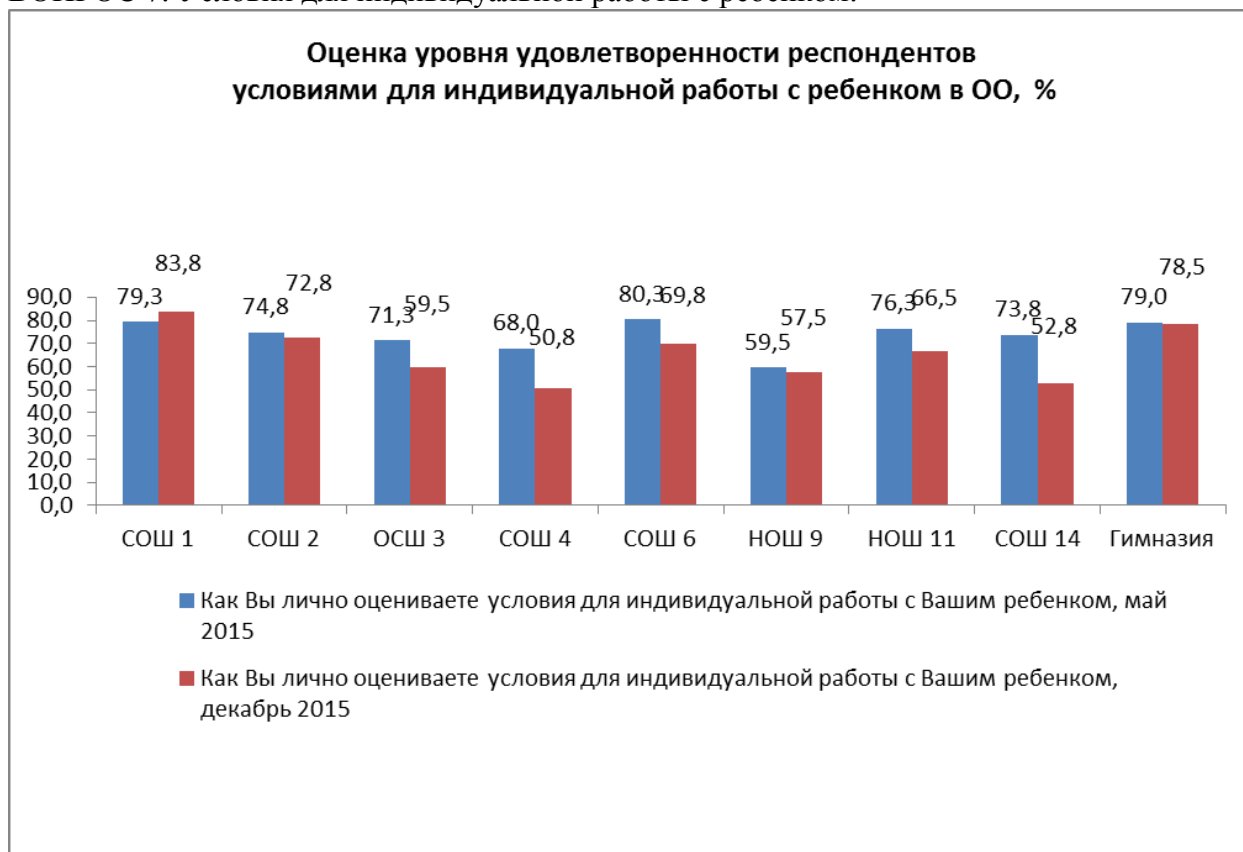
ВОПРОС 6. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников):



Средний балл по данному показателю составил 2,65 (в мае - 2,94).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,4 %, (в мае – 73,8 %).

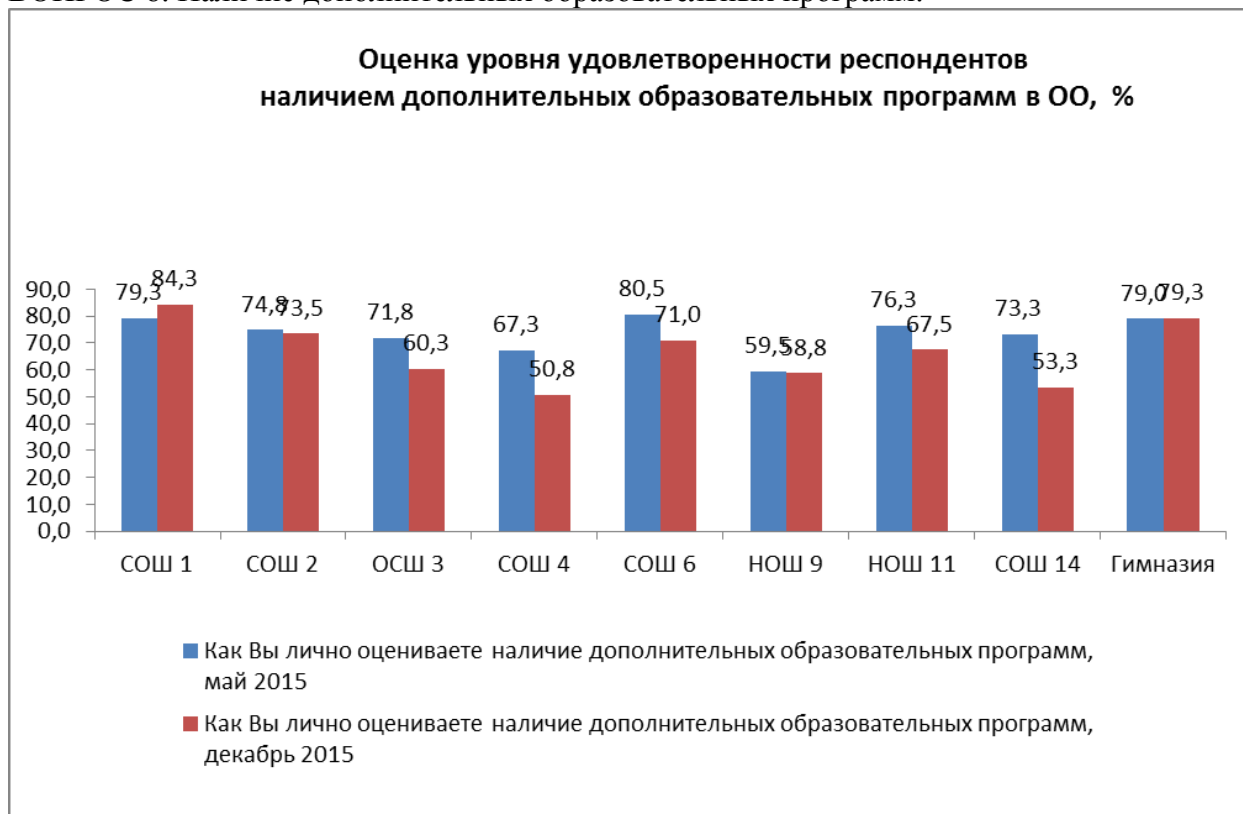
ВОПРОС 7. Условия для индивидуальной работы с ребенком:



Средний балл по данному показателю составил 2,63 (в мае - 2,94).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 65,8 %, (в мае – 73,6 %).

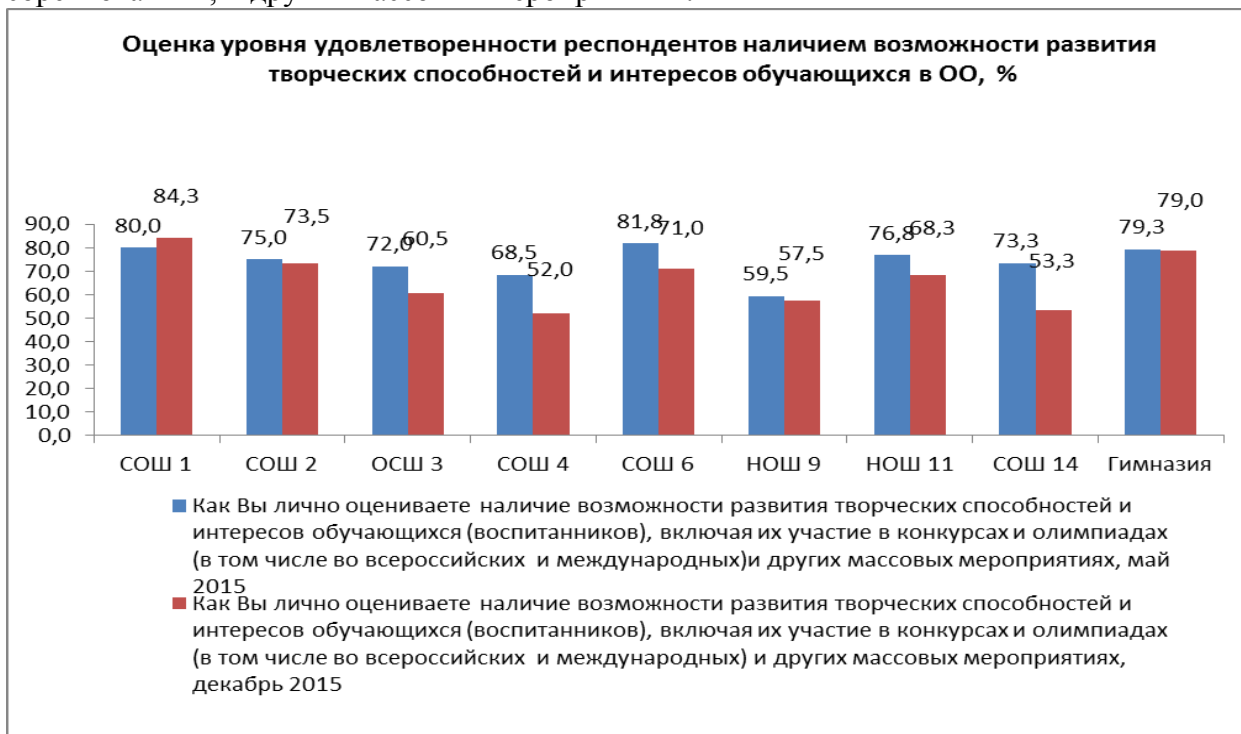
ВОПРОС 8. Наличие дополнительных образовательных программ:



Средний балл по данному показателю составил 2,66 (в мае - 2,94).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,5 %, (в мае – 73,5 %).

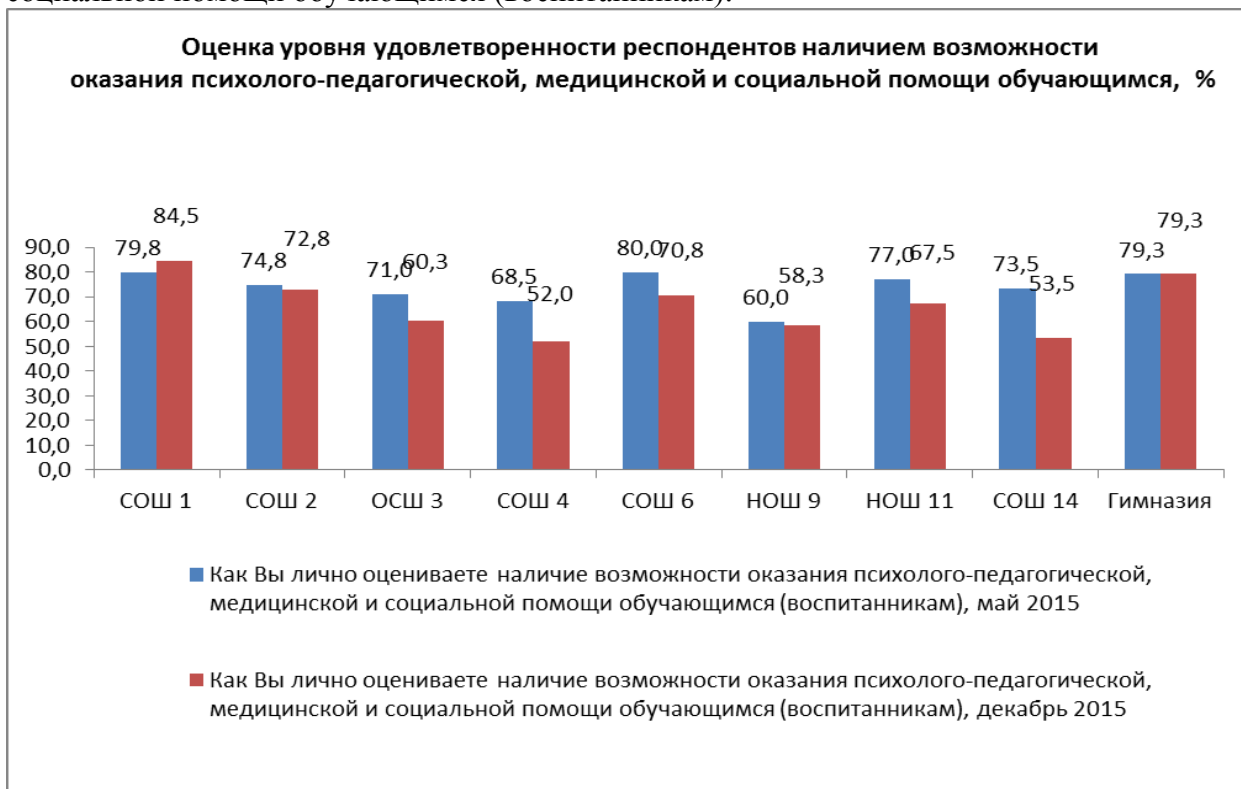
ВОПРОС 9. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:



Средний балл по данному показателю составил 2,66 (в мае - 2,96).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,6 %, (в мае – 74,0 %).

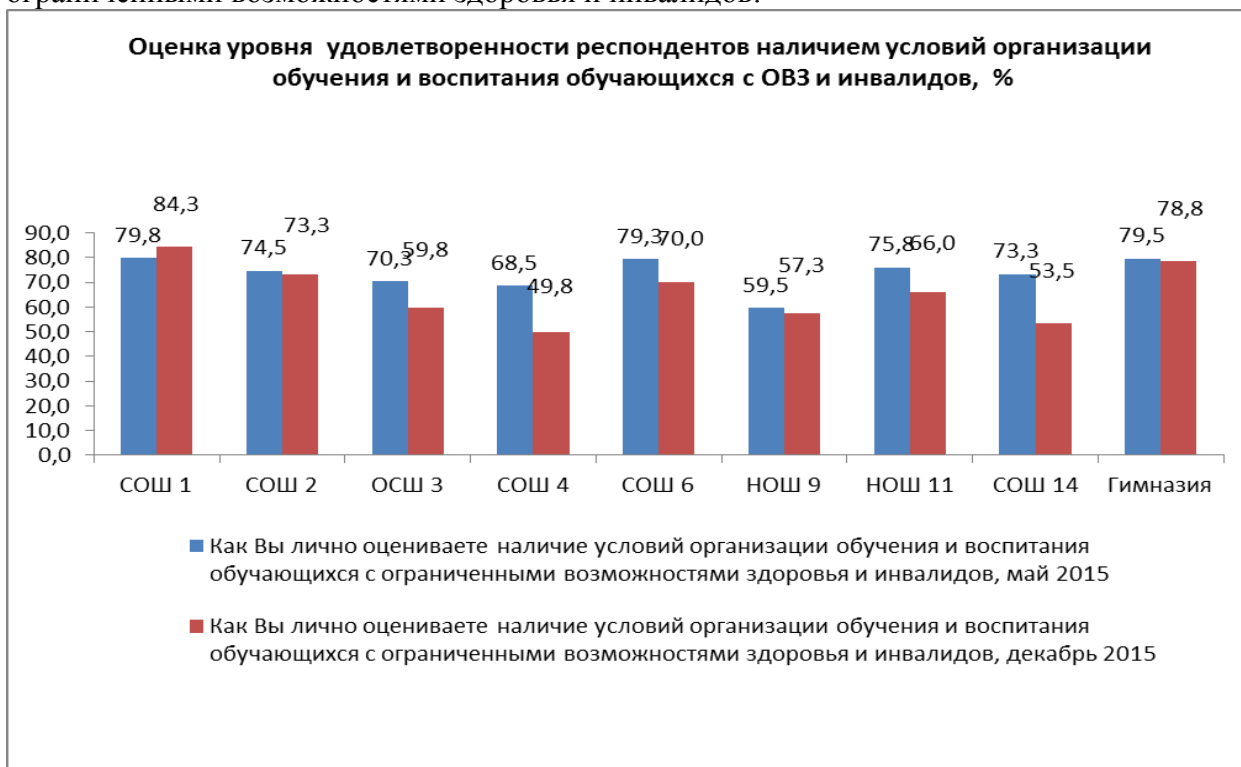
ВОПРОС 10. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам):



Средний балл по данному показателю составил 2,66 (в мае - 2,95).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,6 %, (в мае – 73,8 %).

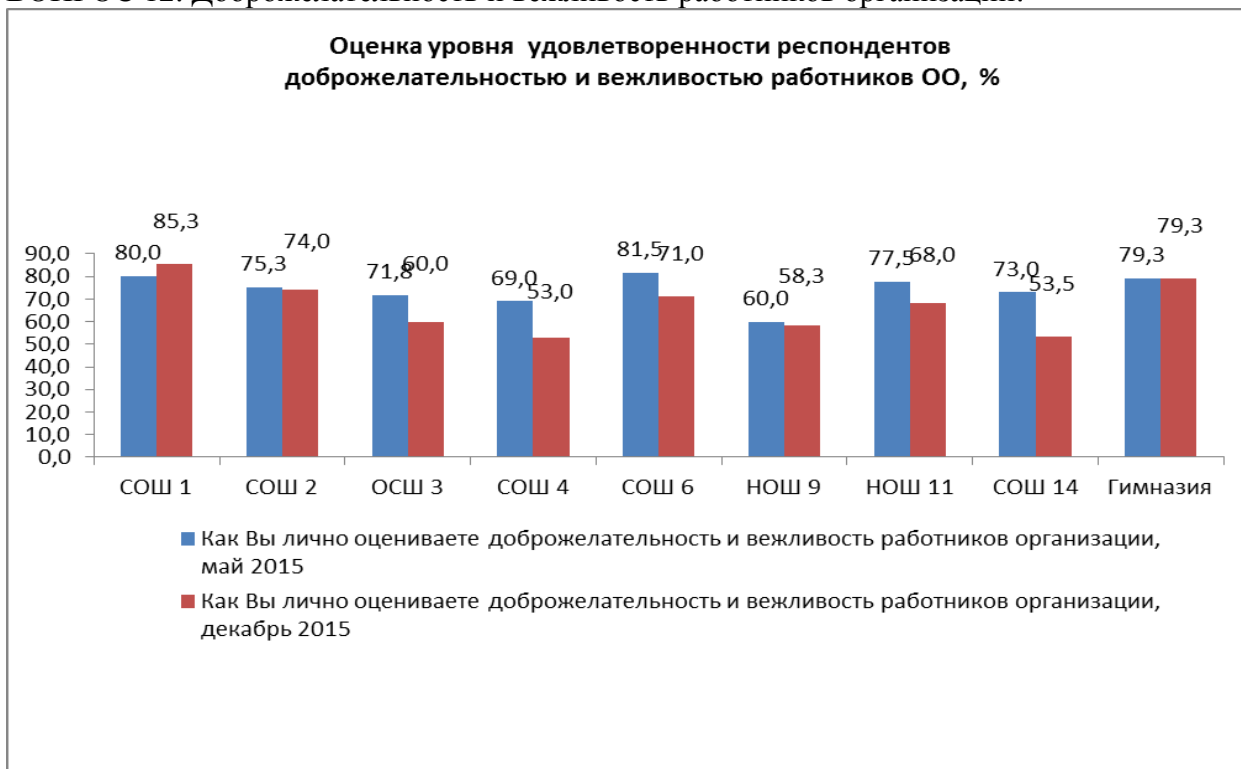
ВОПРОС 11. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:



Средний балл по данному показателю составил 2,62 (в мае - 2,93).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 65,9 %, (в мае – 73,4 %).

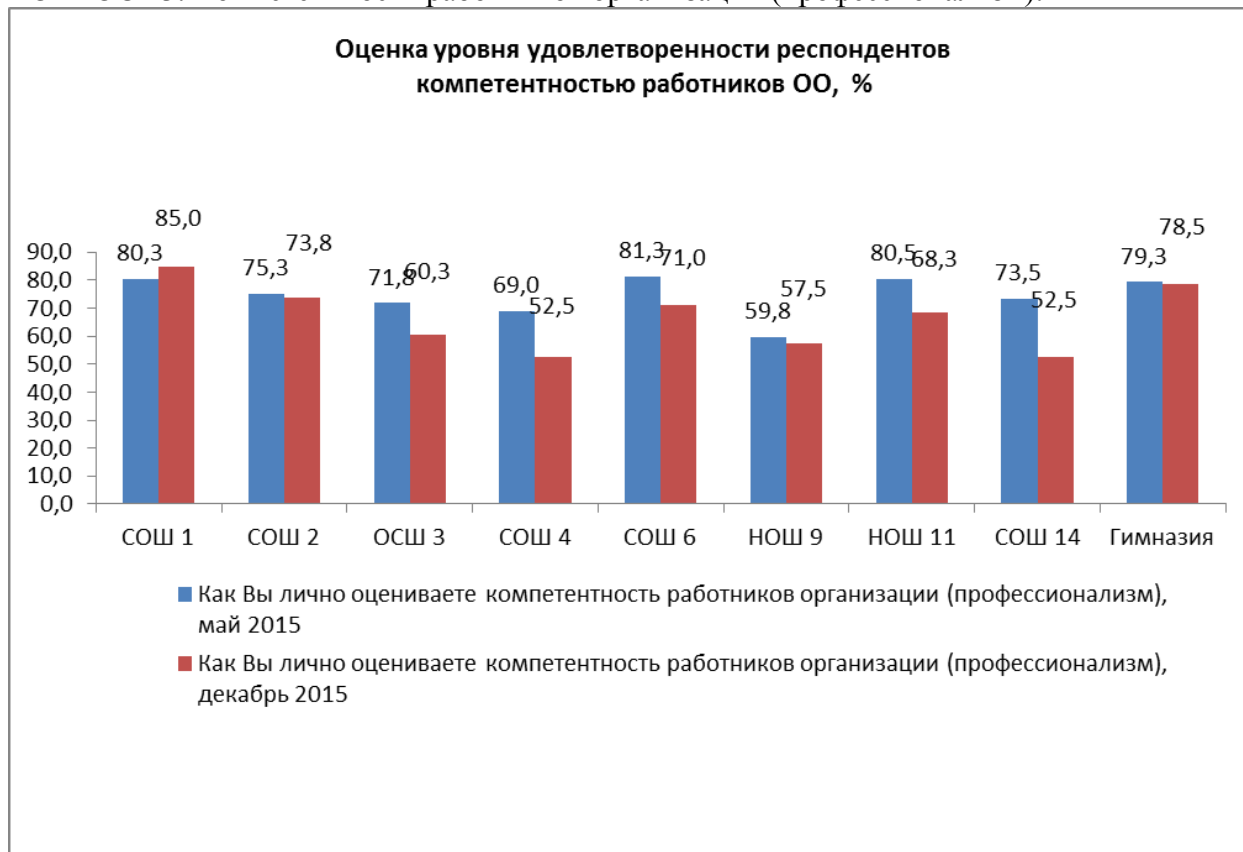
ВОПРОС 12. Доброжелательность и вежливость работников организации:



Средний балл по данному показателю составил 2,67 (в мае - 2,96).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,9 %, (в мае – 74,2 %).

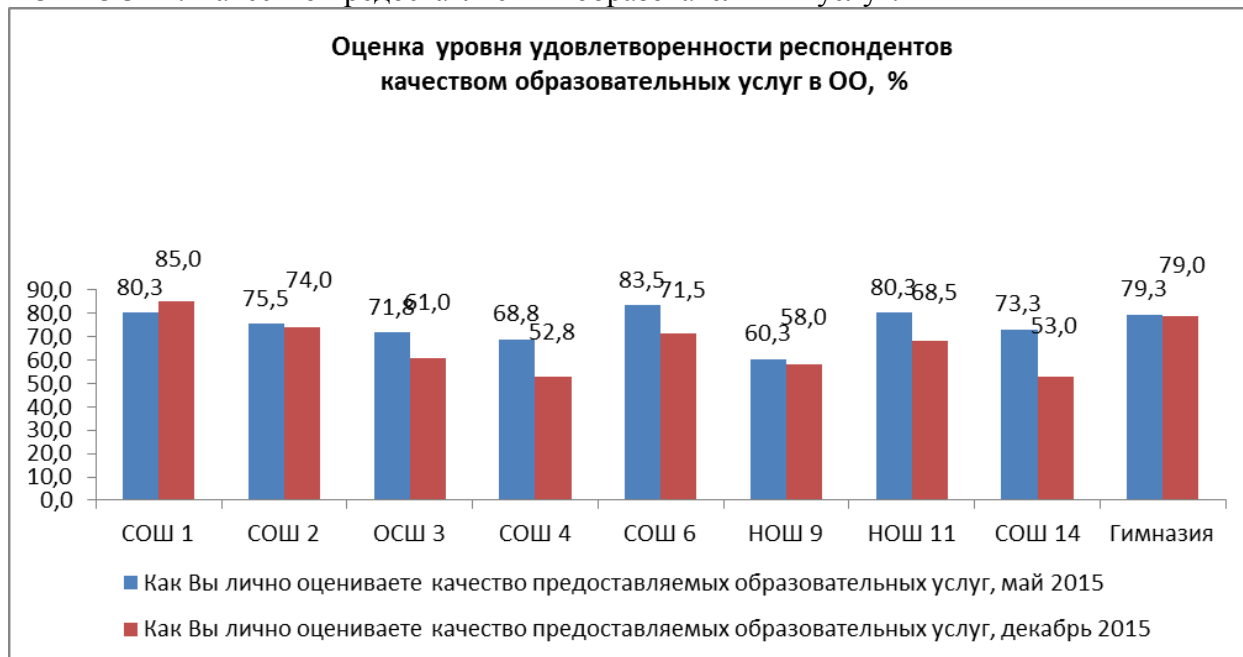
ВОПРОС 13. Компетентность работников организации (профессионализм):



Средний балл по данному показателю составил 2,66 (в мае - 2,98).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,6 %, (в мае – 74,5 %).

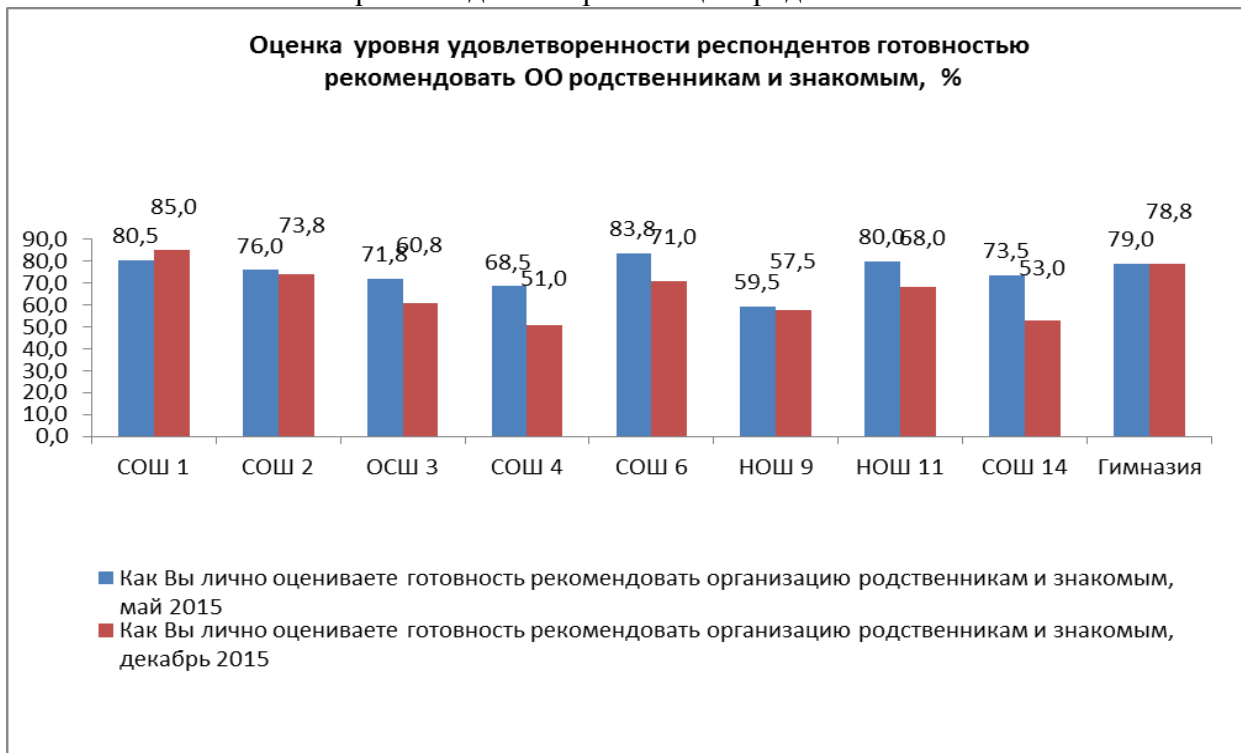
ВОПРОС 14. Качество предоставляемых образовательных услуг:



Средний балл по данному показателю составил 2,67 (в мае - 2,99).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 67,0 %, (в мае – 74,8 %).

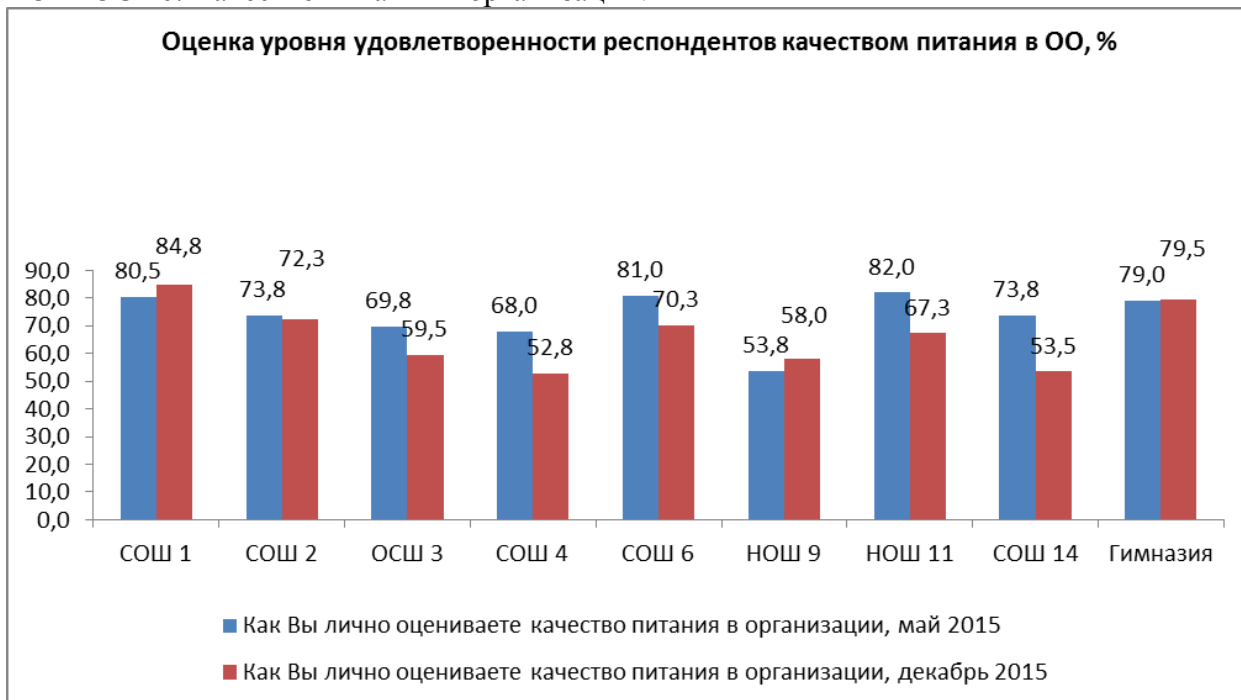
ВОПРОС 15. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым:



Средний балл по данному показателю составил 2,66 (в мае - 2,98).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,5 %, (в мае – 74,7 %).

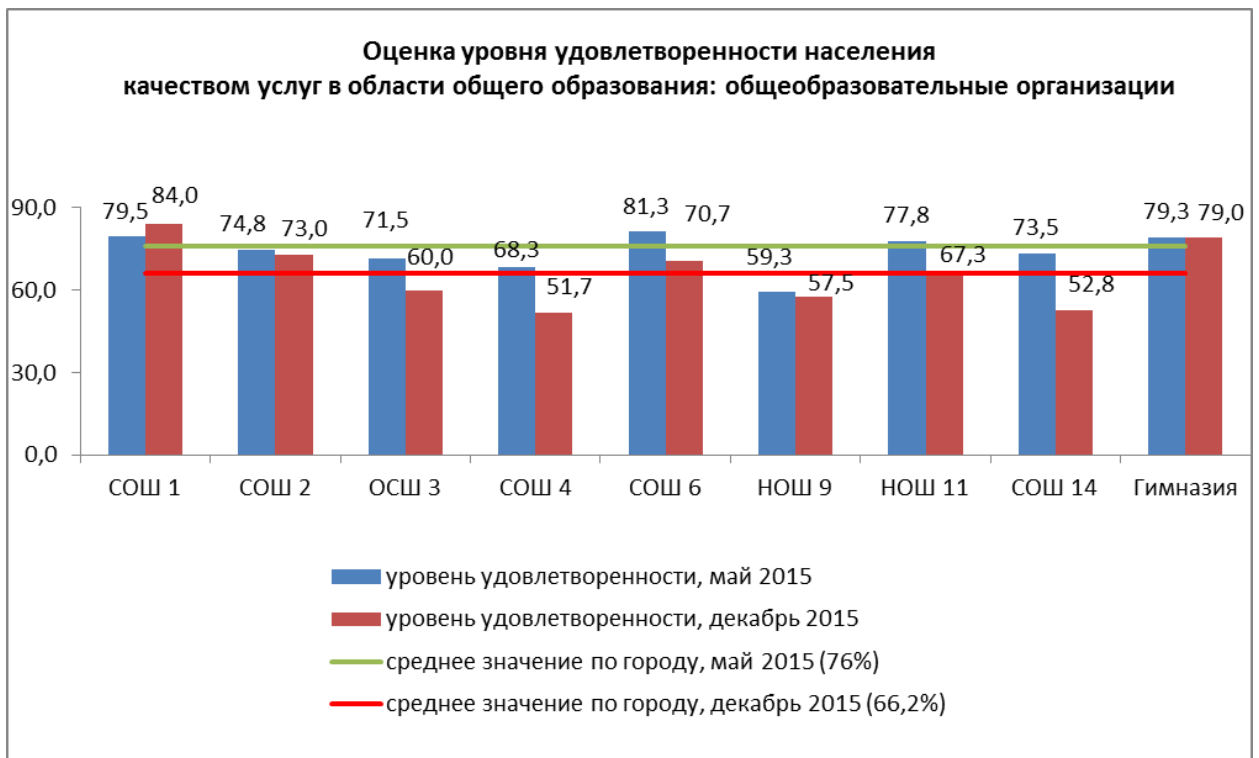
ВОПРОС 16. Качество питания в организации:



Средний балл по данному показателю составил 2,65 (в мае - 2,94).

Среднее значение уровня удовлетворенности респондентов по данному показателю составило 66,4 %, (в мае – 73,5 %).

Оценка уровня удовлетворенности населения качеством услуг в области общего образования по общеобразовательным организациям города (по 16 вопросам анкеты):



Выводы:

По 16 вопросам анкеты ОО:

1. средний балл в ОО по городу составил 2,64 (в мае - 2,95);
2. уровень удовлетворенности респондентов качеством услуг в ОО по городу составил 66,2 % (в мае – 73,9 %).
3. выше среднего показатели у 5-ти общеобразовательных организаций: №№ 1,2,6,11, гимназия.
4. ниже среднего показатели у общеобразовательных организаций: №№ 3,4,9,14.

Недостатки:

Низкий процент участия потребителей образовательных услуг в интерактивном опросе в ОО №№ 3, 4, 6, 14.

Предложения:

Руководителям образовательных организаций:

1. Принять информацию к сведению.
2. Провести анализ результатов проведенного опроса, выявить причины, влияющие на удовлетворенность потребителей качеством услуг, принять меры для повышения качества предоставляемых образовательных услуг.
3. Принять меры по повышению активности участия потребителей услуг в опросах по оценке удовлетворенности населения качеством услуг в области дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего и дополнительного образования.
4. Организовать информирование потребителей образовательных услуг о положительных результатах деятельности образовательной организации.