

Информация
об итогах проведения социологического исследования в образовательных
учреждениях 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 мая 2015 года проводился опрос среди населения города Нягани на предмет удовлетворенности качеством образовательных услуг в области дошкольного, общего и дополнительного образования.

Социологическое исследование проводилось методом интерактивного анкетного опроса на сайте органов местного самоуправления (Администрация города Нягани). Оценка производилась по 4-х бальной системе («не удовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»).

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;

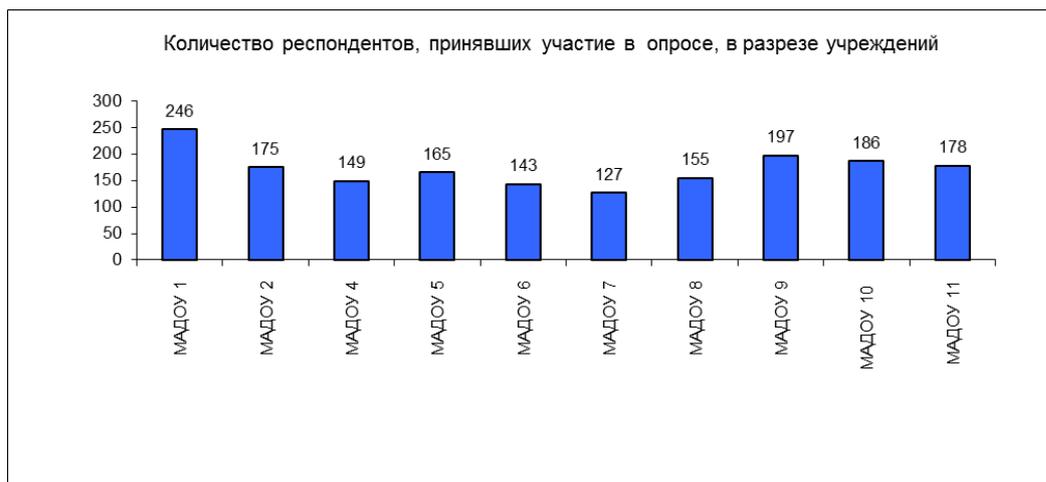
– качество питания в организации (кроме учреждений дополнительного образования).
Результаты проведенного опроса позволили выявить следующие моменты.

1. Оценка удовлетворенности населения качеством услуг в области дошкольного образования.

Участие в опросе приняли 1721 респондент.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Количество респондентов, принявших участие в опросе, в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:

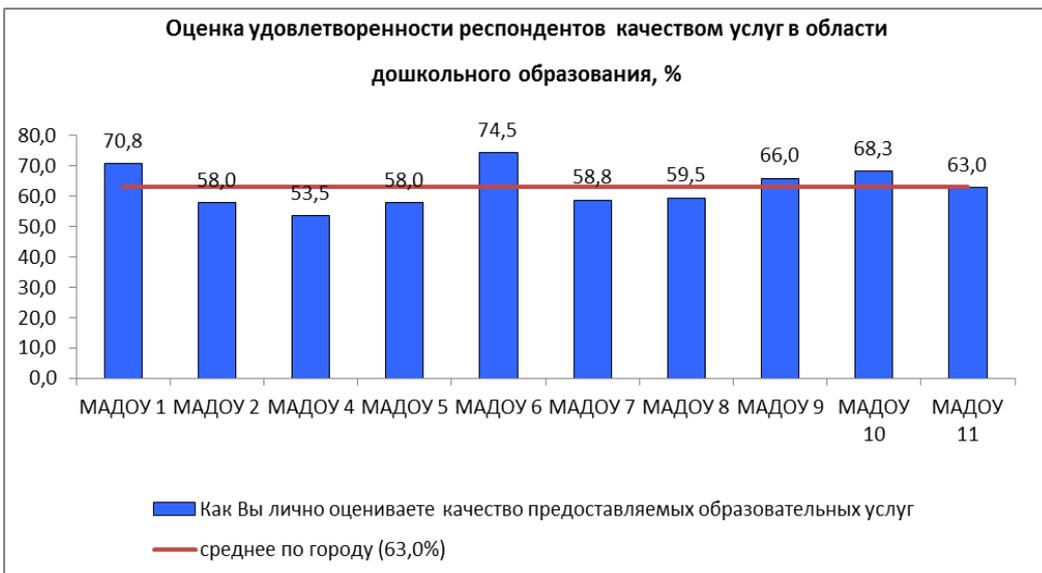


Средний балл оценки удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг, в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл по всем дошкольным образовательным учреждениям составил 2,52, что соответствует, согласно шкале оценок «хорошо».

Оценка удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг, в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:

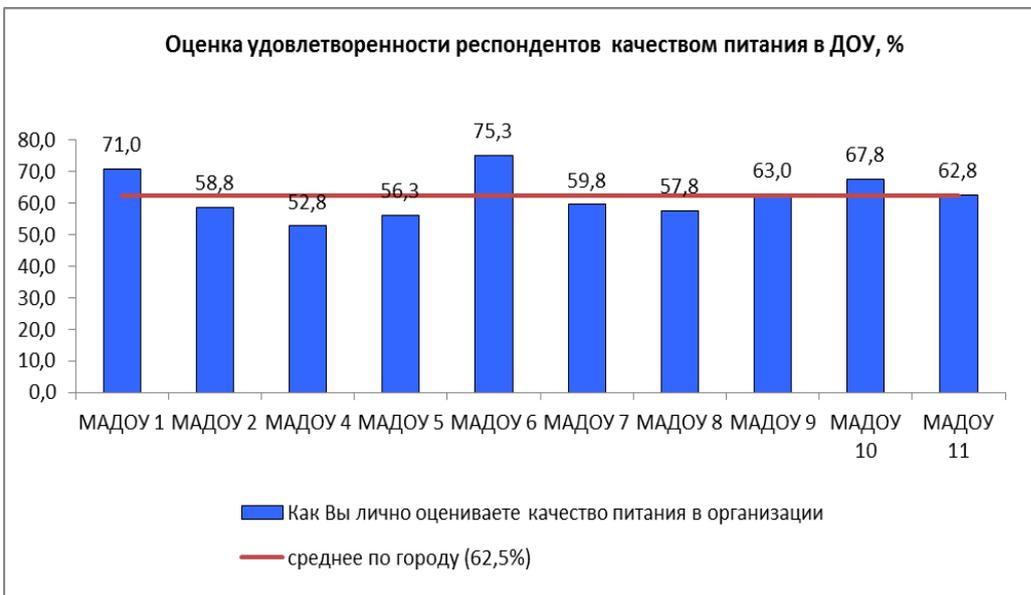


В целом, оценка удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг в дошкольных учреждениях составила 63,0 %. Данный показатель у дошкольного образовательного учреждения №11.

Выше среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений: №№ 1,6,9,10.

Ниже среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений: №№ 2, 4, 5, 7, 8.

Оценка удовлетворенности респондентов качеством питания, в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:



В целом, оценка удовлетворенности респондентов качеством питания в дошкольных учреждениях составила 62,5 %.

Выше среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений: №№ 1,6,9,10,11.

Ниже среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений: №№ 2, 4, 5, 7, 8.

2. Оценка удовлетворенности населения качеством услуг в области общего образования.

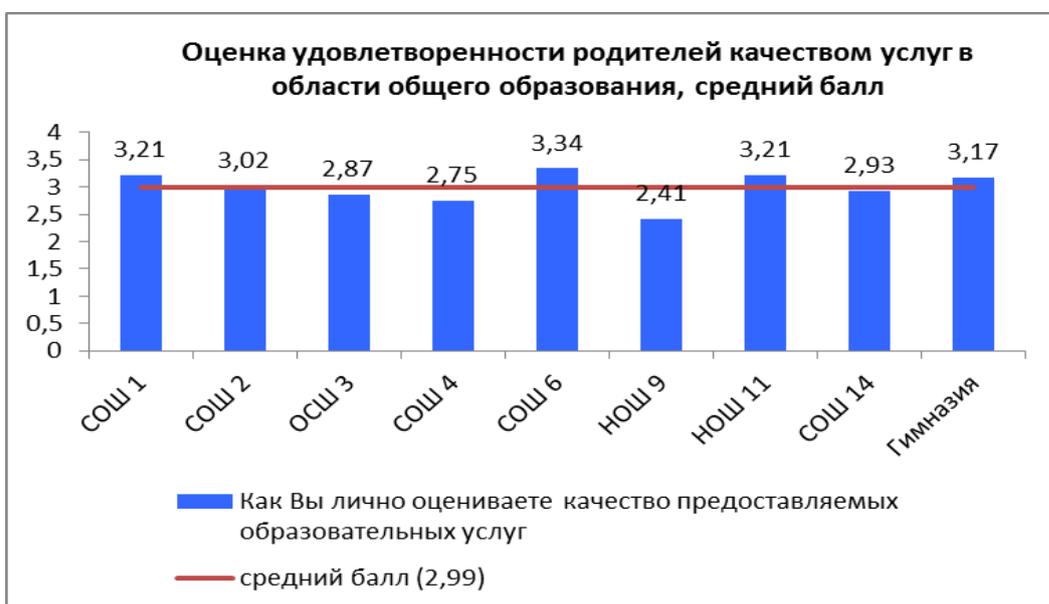
Участие в опросе приняли 4239 респондентов.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Количество респондентов, принявших участие в опросе, в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:

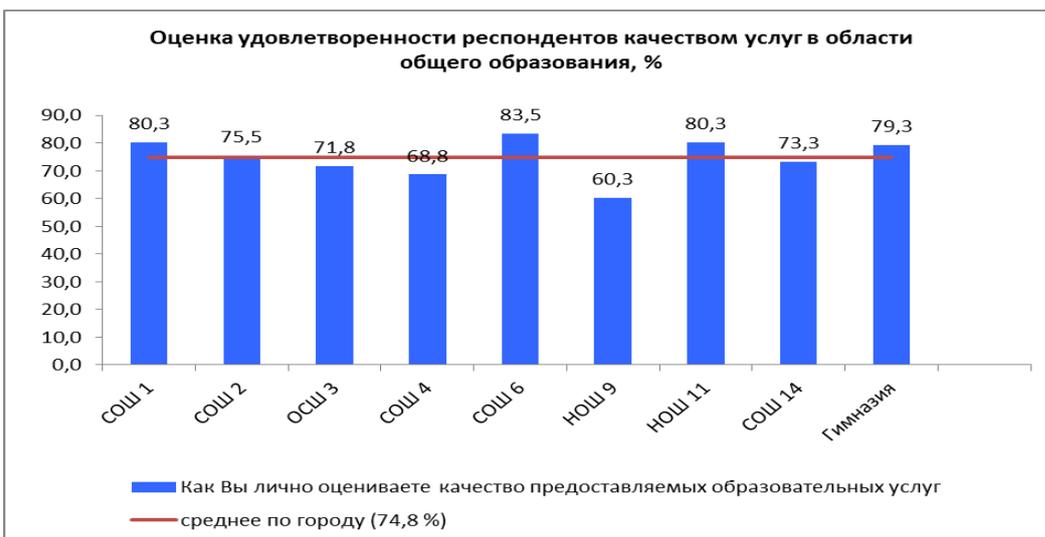


Средний балл оценки удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг, в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл по всем общеобразовательным учреждениям составил 2,99, что соответствует, согласно шкале оценок «хорошо».

Оценка удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



В целом, оценка удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг составила 74,8 %.

Выше среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 1, 2, 6,9,11, гимназия.

Ниже среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 3,4,9,14.

Оценка удовлетворенности респондентов качеством питания в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



В целом, оценка удовлетворенности респондентов качеством питания составила 73,5 %.

Выше среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 1,2,6,11,14, гимназия.

Ниже среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 3,4,9.

3. Оценка удовлетворенности населения качеством услуг в области дополнительного образования

В опросе приняли участие 53 респондента.

По итогам опроса, средний балл составил 3,45, что соответствует, согласно шкале оценок «хорошо».

Оценка удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в учреждении дополнительного образования составила 86,3 %.

Выводы:

1. Оценка удовлетворенности респондентов:

качеством предоставляемых образовательных услуг (ДОУ) – 63,0%;
качеством предоставляемых образовательных услуг (ОУ) – 74,8%;
качеством предоставляемых образовательных услуг (УДО) – 86,3 %;
качеством питания (ДОУ) – 62,5%;
качеством питания (ОУ) – 73,5%;

Недостатки:

Низкий процент участия потребителей образовательных услуг в интерактивном опросе:

- в ДОУ №№ 2,4,6,7,11;
- в ОУ №№ 2,3,9,14;
- в УДО ЦДТ.

Предложения:

Руководителям подведомственных учреждений:

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, общего и дополнительного образования.
4. Организовать информирование потребителей образовательных услуг о положительных результатах деятельности образовательного учреждения.