Итоги анкетирования изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными образовательными учреждениями Амурского муниципального района, в рамках выполнения муниципального задания

30.07.2023

Цель- получение объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями Амурского муниципального района; разработка управленческих мер, направленных на снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

Основание- постановление администрации Амурского муниципального района от 28.07.2014 № 771 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Амурского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Амурского муниципального района, в рамках выполнения муниципального задания», от 29.11.2021 № 788 «О внесении изменений в постановление администрации Амурского муниципального района Хабаровского края от 28.07.2014 № 771 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Амурского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Амурского муниципального района, в рамках выполнения муниципального задания» (далее- Порядок)

Методы изучения- анкетирование (анкеты размещены на официальном сайте МКУ ИМЦ в GoogleForms в отдельных папках по каждому образовательному учреждению Амурского муниципального района Хабаровского края).

Перечень точек наблюдения- место предоставления муниципальных услуг (образовательные учреждения АМР)

Количество респодентов- 3111человек,из них- 596- получатели муниципальных услуг дополнительного образования, 1300 - дошкольного образования и 1215 это получатели услуг начального общего, основного общего и среднего общего образования.

Сроки- с 01 апреля по 30 апреля 2023 года.

Результаты анкетирования

Для изучения мнения населения Амурского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Амурского муниципального района, в рамках выполнения муниципального задания были доступны для заполнения следующие анкеты:

1. Анкета «Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг дошкольного образования»;
2. Анкета «Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
3. Анкета «Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг дополнительного образования».

Изучение мнения позволило получить информацию о том, как население оценивает:

состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением муниципальных услуг;

состояние зданий (помещений), в которых осуществляется предоставление муниципальных услуг;

состояние инвентаря (мебели и др.) муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, организации питания;

удовлетворённость возможностью получения справочной информации об оказываемых муниципальных услуг;

удовлетворённость личным взаимодействием с работниками муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги;

комфортность в отшениях, удовлетворенность успехами;

удовлетворённость компетентностью сотрудников и т.д.

В целом абсолютное большинство (95,1%) получателей услуг в муниципальных учреждениях образования полностью или частично удовлетворены их работой. Отличную работу (полностью удовлетворены) отметили 69% родителей, хорошую (частично удовлетворены) – 27 %. Чуть более 4,8% остались недовольны работой образовательных учреждений. Самый высокий уровень качества признается за учреждениями дополнительного образования (87,0%) (приложение № 3).

Взаимоотношения педагога и воспитанника, в большей степени доверительные и доброжелательные: большинство получателей образовательных услуг удовлетворены тем, как обращаются с их ребенком в детсаду, школе. Абсолютное большинство – 87,0% получатели услуг дополнительного образования. В то же время, поступают жалобы на невнимательное и грубое отношение со стороны педагогов более 9,8% отметили о нечастом проявлении данного факта.

Полученные в ходе изучения мнения населения данные позволяют принять удовлетворительными качество и доступность предоставляемых муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования.

Результаты изучения мнения населения будут использованы при разработке мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг и эффективности и результативности бюджетных расходов.

Приложение:

4. Анкета «Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг дошкольного образования»;
5. Анкета «Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
6. Анкета «Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг дополнительного образования».

Заместитель начальника УОМПиСМ.А.Лёзина