

Итоги
изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве
оказания муниципальных образовательных услуг за 2018 год
в МБОУ «СОШ №1»

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 2018 год.

В анкетировании приняло участие **340 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	340	100%
	1 – (очень плохо)	4	1%
	2 – (плохо)	104	31%
	3 – (удовлетворительно)	142	42%

	4 – (хорошо)	75	23%
	5 – (очень хорошо)	5	1%
	6 – (нет ответа)	10	3%
2	Оцените состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги	340	100%
	1 – (очень плохо)	2	0,5 %
	2 – (плохо)	9	2,5 %
	3 – (удовлетворительно)	145	44%
	4 – (хорошо)	137	40%
	5 – (очень хорошо)	38	11%
	6 – (нет ответа)	9	2,5
3	Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения, оказывающего услуги	340	100%
	1 – (очень плохо)	8	2%
	2 – (плохо)	16	5%
	3 – (удовлетворительно)	145	43%
	4 – (хорошо)	162	48%
	5 – (очень хорошо)	5	1%
	6 – (нет ответа)	4	1%
4	Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге	340	100%
	1 – (да)	226	66%
	2 – (нет)	14	4%
	3 – (частично)	91	27%
	4 - (нет ответа)	9	3%
5	Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте организации	340	100%

	1 – (да)	200	59%
	2 – (нет)	12	4%
	3 – (частично)	74	22%
	4 - (нет ответа)	54	16%
6	Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией	340	100%
	1 – (очень плохо)	3	1%
	2 – (плохо)	6	2%
	3 – (удовлетворительно)	81	24%
	4 – (хорошо)	147	43%
	5 – (очень хорошо)	98	29%
	6 – (нет ответа)	5	2%
7	Оцените качество организации дополнительных образовательных услуг (кружки, секции, студии)	340	100%
	1 – (очень плохо)	11	3%
	2 – (плохо)	18	5%
	3 – (удовлетворительно)	157	46%
	4 – (хорошо)	117	34%
	5 – (очень хорошо)	25	7%
	6 – (нет ответа)	12	4%
8	Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги	340	100%
	1 – (да)	226	66%
	2 – (нет)	18	5%
	3 – (частично)	78	23%
	4 - (нет ответа)	18	5%

9	Удовлетворены ли вы графиком работы с посетителями, составленный образовательной организацией	340	100%
	1 – (да)	267	79%
	2 – (нет)	12	4%
	3 – (частично)	42	12%
	4 - (нет ответа)	19	6%
10	Удовлетворены ли вы компетентностью сотрудников	340	100%
	1 – (да)	282	83%
	2 – (нет)	18	5%
	3 – (частично)	13	4%
	4 - (нет ответа)	27	8%
11	Удовлетворены ли вы результатом получения муниципальной услуги	340	100%
	1 – (да)	259	76%
	2 – (нет)	15	4%
	3 – (частично)	59	17%
	4 - (нет ответа)	7	2%
12	Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги	340	100%
	1 - (взималась)	0	0%
	2 – (не взималась)	292	86%
	3 - (нет ответа)	48	14%
13	Ваш пол	340	100%
	1 - женский	308	91%
	2 - мужской	32	9%
14	Ваш возраст	340	100%

	1 - 18- 29 лет	22	6 %
	2 - 30 - 49 лет	260	76 %
	3 - 50 - 59 лет	48	14 %
	4 - старше 60 лет	10	3 %
15	Ваше образование	340	100 %
	1 - неполное среднее	2	0,5
	2 - среднее (школа, ПТУ)	95	28 %
	3 - среднее специальное (техникум)	92	27,5 %
	4 - незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)	37	11 %
	5 - высшее	114	34 %

Таким образом, качество оказываемых муниципальных образовательных услуг можно признать удовлетворительным.

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка следующих моментов:

возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;

- информацией, размещенной на сайте организации;

качеством услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией;

- личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги;

- компетентностью сотрудников.

В то же время, выразили пожелания о совершенствовании работы по таким направлениям как :

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;

- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги.



Елена Анатольевна Бурова
печать

Исп: зам. директора по УВР Бурова Елена Анатольевна (928)-350-70-50