

ОТЧЕТ

по результатам анкетирования изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг МБОУ ДО «Центр внешкольной работы»

На основании Постановления администрации Тюхтетского района от 16.05.2018 №204-п МБОУ ДО «Центр внешкольной работы» проведен мониторинг потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг.

Общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании – 200 человек (50%) .

В рамках организации анкетирования, были осуществлены следующие мероприятия:

- тиражирование анкеты для изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере образования;
- размещение информации о проведении анкетирования на официальном сайте учреждения.

Оценка качества образовательной деятельности осуществлялась по следующим критериям:

I. Критерий удовлетворенности качеством информации о системе образования.

Показатели, характеризующие критерий:

- 1.1. Личное общение с работниками муниципального образовательного учреждения (собрания, консультации, беседы)
- 1.2. Средства массовой информации (официальный сайт учреждения, стенды и другая печатная информация) размещенная в общеобразовательном учреждении.
- 1.3. От друзей и знакомых, родственников, иных лиц.

II. Критерий удовлетворенности качеством муниципальных услуг, получаемых в образовательном учреждении.

Показатели, характеризующие критерий:

- 2.1. Обращение для решения вопросов к руководителю образовательного учреждения.
- 2.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

III. Критерий потребности в дополнительных муниципальных услугах, получаемых в образовательном учреждении.

Показатели, характеризующие критерий:

- 3.1. Потребность в дополнительных муниципальных услугах, которые хотели бы получать дополнительно.

Результаты по критерию 1. «Удовлетворенности качеством информации о системе образования».

Оценивая качество информации о системе образования, необходимо было учитывать не только информацию, размещенную на сайте, стендах и другой печатной информации, но и личное общение с работниками учреждения (собрания, консультации, беседы), а также из других источников (от друзей и знакомых, родственников, иных лиц).

Из 200 опрошенных получателей муниципальной услуги по результатам анкетирования можно сделать вывод:

- личное общение с работниками муниципального образовательного учреждения (собрания, консультации, беседы) - **62,5 % (125 человек);**
- средства массовой информации (официальный сайт учреждения, стенды и другая печатная информация) размещенная в общеобразовательном учреждении – **46,5 % (93 человек);**
- от друзей и знакомых, родственников, иных лиц – **15% (30 человек).**

Таким образом, согласно результатам анкетирования можно констатировать оптимальную удовлетворенность предоставляемой информации о системе образования составило - 97 % .

Результаты по критерию 2. «Удовлетворенности качеством муниципальных услуг, получаемых в образовательном учреждении».

По итогам анкетирования данные по показателям следующие:

1. Показатель: Обращение для решения вопросов к руководителю образовательного учреждения.

Из 2000 опрошенных получателей услуги 24 % обращались для решения вопросов к руководителю учреждения, все вопросы были решены в полном объеме – 100%.

2. Показатель: Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг.

Результаты анкетирования показывают, что получатели образовательных услуг муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Центр внешкольной работы» полностью (все участники опроса) удовлетворены качеством образовательных услуг.

В целом можно констатировать оптимальную степень удовлетворенности качеством образовательной деятельности муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Центр внешкольной работы, **так как по данному критерию составляет 98%**. Из полученных результатов опроса можно сделать выводы: всеми респондентами отмечается довольно высокая степень удовлетворенности.

Результаты по критерию 3. «Потребности в дополнительных муниципальных услугах, получаемых в образовательном учреждении».

Из 200 опрошенных получателей муниципальной услуги 8,5 % испытывают потребность в дополнительных услугах, предоставляемых образовательным учреждением.

По результатам анкетирования определена востребованность в дополнительных общеразвивающих программах - робототехника для дошкольников и иностранные языки.

Статистические данные свидетельствуют, что услуги образовательной организаций, безусловно, востребованы населением.

В целом результаты проведенного анкетирования свидетельствуют о том, что предлагаемый учреждением спектр дополнительных образовательных программ способен удовлетворить различные интересы, склонности и потребности ребенка.



Н.В. Белякая