

Отчет
о результатах проведенного анкетирования с целью изучения мнения
населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством
муниципальных услуг, оказываемых
МБДОУ «Иланский детский сад № 20» в 2019 году

В целях реализации приказа управления образования Администрации Иланского района от 11.11.2019 № 137-п «Об организации и проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг» в МБДОУ «Иланский детский сад № 20» был проведен мониторинг удовлетворенности качеством муниципальных услуг родителями, законными представителями воспитанников в форме анкетирования.

Анкетирование родителей, законных представителей с целью изучения их мнения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере дошкольного образования было проведено с 15 по 20 ноября 2019 года. Родители, законные представители были оповещены об опросе через оповещения интерактивной платформы «Мапа.рус» (электронный дневник), объявления, информационные стенды, официальный сайт МБДОУ.

Мониторинг проводился по месту фактического оказания услуг в МБДОУ в часы работы в установленные дни.

В анкетировании приняли участие 336 получателей услуг (31 родитель имеет 2-х детей, посещающих МБДОУ), что составляет 100 % от общего числа потребителей. В категорию участников опроса вошли: 339 родителей (37 папы (11 %), 299 мамы (89 %), 3 законных представителя (опекуны).

На вопрос «Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях» 258 респондентов (77 %) ответили, что узнают о новостях через личное общение с работниками учреждений (собрания, беседы, консультации); 128 респондентов (38 %) ответили, что знакомятся с новостями через средства массовой информации (телевидение, радио, печатные издания), стенды и другую печатную информацию, размещенную в учреждении; 37 участников опроса (11%) ответили, что информацию получают через официальный сайт организации в сети «Интернет»; 97 респондентов (29 %) ответили: «От друзей и знакомых, родственников, иных лиц».

На вопрос «Удовлетворяет Вас уровень и качество информации в системе образования» утвердительно ответило 95 % респондентов (319 человека), остальных 5 % (17 человек) не удовлетворяет уровень и качество информации в системе образования.

На вопрос «Приходилось ли Вам обращаться для решения вопросов в контролирующие органы или в органы управления образования» «Да» ответило 26 человек (8 %), «нет» ответило 310 человека (92 %). При этом вопросы, с которыми обращался, потребитель услуг были решены только у 5 обратившихся (2 %).

329 (98 %) родителей могли бы рекомендовать своим родственникам или знакомым этот детский сад, если бы была возможность выбора организации.

При оценке качества муниципальных услуг (работ) в системе образования 319 человек (95%) удовлетворяет качество реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования и 335 человек (99,3 %) удовлетворяет качество реализации услуги «Присмотр и уход».

По итогам проведенного анкетирования выяснилось, что получатели услуг информированы о деятельности дошкольного учреждения, об изменениях в образовании, что муниципальная услуга по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования и услуга «Присмотр и уход» соответствуют потребности потребителей.

Итоги проведенного анкетирования были обсуждены на планерке при заведующем МБДОУ, а также размещены на официальном сайте МБДОУ.

Уровень удовлетворенности по предоставлению муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования и услуги «Присмотр и уход» вырос на 20 % по сравнению с 2018-19 учебным годом. Было принято решение удерживать выявленную планку качества и в апреле 2020 года запустить мониторинг удовлетворенности предоставления муниципальных услуг, подвести итоги работы по выполнению данного решения.

Заведующий
МБДОУ «Иланский детский сад № 20»



Л.Ф. Филатова

Оценка мониторинга

| Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах | Оценка мониторинга | Интерпретация оценки |
|---|--------------------|---|
| 95 % | 1,0 | Услуги соответствуют потребности потребителей |

Сводная анкета
изучения мнения населения и юридических лиц об
удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере
образования

1. Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях:
 - 1.1. Личное общение с работниками учреждений (собрания, беседы, консультации). **258 респондентов (77 %)**
 - 1.2. Средства массовой информации (телевидение, радио, печатные издания), стенды и другая печатная информация, размещенная в учреждении. **128 респондентов (38 %)**.
 - 1.3. Официальный сайт организации в сети «Интернет». **37 респондентов (11 %)**.
 - 1.4. От друзей и знакомых, родственников, иных лиц. **97 респондентов (29 %)**.
2. Удовлетворяет Вас уровень и качество информации в системе образования:
 - 2.1. Да. **95% респондентов (319 человека)**.
 - 2.2. Нет. **5 % (17 человек)**.
3. Приходилось ли Вам обращаться для решения вопросов в контролирующие органы или в органы управления образования:
 - 3.1. «Да» **26 человек (8 %)**, 3.2. «нет» **310 человек (92%)**.
4. Вопросы, с которыми Вы обращались, были решены?
 - 4.1. «Да» **5 человек (2 %)** 4.2. Нет. **21 человек (98 %)**.
5. Могли бы рекомендовать своим родственникам или знакомым этот детский сад, если бы была возможность выбора организации.
 - 5.1. «Да» **329 человек (98 %)** 4.2. Нет. **7 человек (2 %)**.
6. Оцените качество муниципальных услуг (работ) в системе образования:
 - 6.1. Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования:
 - а) «Да» **319 человек (95 %)** б) «Нет» **17 человек (5 %)**.
 - 6.2. Удовлетворяет ли Вас качество реализации услуги «Присмотр и уход»:
 - а) «Да» **335 человек (99,3 %)** б) «Нет» **1 человек (0,7 %)**.