

Аналитическая записка по проведению социологического опроса населения в 2023 году по оценке качества оказания муниципальных услуг

Основной целью работы Управления образования и молодежной политики администрации Большемурашкинского муниципального округа в 2022 году являлось обеспечение устойчивого и динамичного функционирования муниципальной системы образования, равных прав граждан на получение качественного образования, соответствующего современным потребностям общества и каждого гражданина.

Перечень муниципальных услуг в сфере образования включает следующие услуги:

- организация предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования;
- предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам;
- предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего образования по основным адаптированным программам;
- организация отдыха и занятости детей и подростков в каникулярное время, в том числе в лагере с дневным пребыванием;
- реализация образовательных программ дополнительного образования;

С целью определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых муниципальными образовательными организациями, респондентам было предложено оценить ряд параметров, характеризующих деятельность образовательных организаций. Анализ отчетов образовательных организаций о качестве муниципальных услуг показал, муниципальная услуга соответствует показателям стандартов качества на 100%.

Общее образование. В опросе приняли 543 человека, что составило 73% от общего количества родителей общеобразовательных организаций района. Результаты исследования показали, что опрошенные в целом удовлетворены качеством услуг учреждений образования по перечисленным параметрам. Респонденты, оценивающие образовательные организации, реализующие образовательные программы начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования, в целом выразили удовлетворение качеством оказываемых услуг по указанным параметрам. Самую высокую оценку получил такие параметры как удовлетворённость качеством образования 98%, укрепление здоровья детей 94,4%. Оценка организации учебно-воспитательной работы, культурного досуга составила 96%. Качество питания, медицинское обслуживание респонденты оценили, как удовлетворительное на 87%.

Менее всего респонденты удовлетворены работой школ по отсутствию компетенций, востребованных на рынке труда, слабая взаимосвязь

образования с реальным сектором экономики, низкие возможности трудоустройства (32,9%).

92% опрошенных родителей считают итоги государственной аттестации выпускников объективным способом оценки качества образования.

Таким образом, можно сделать вывод, что в общеобразовательных организациях района созданы необходимые условия для обучения детей.

Однако родители озвучили ряд, волнующих их проблем.

- Имеются существенные недостатки в работе школ по профессиональной ориентации -15%;
- Организация питания в 5-11 классах – 10%.

Дошкольное образование. Социологический опрос по оценке качества оказания дошкольного образования детей был проведен в дошкольных общеобразовательных учреждениях Большемурашкинского района, в котором приняли участие 286 родителей (93% от количества родителей, дети которых посещают дошкольные учреждения).

Итоги социологического опроса показали, что 98,7 % в целом устраивают условия, создаваемые для ребёнка в ДООУ (83,8% – полностью удовлетворены, 16 % - в определённой степени. Респондентов, которых вовсе не устраивают условия пребывания, нет.

Одним из важных условий пребывания ребёнка в детском учреждении справедливо принято считать безопасность и охрану здоровья. Это условие устраивает полностью 95 % родителей, в определённой степени – 5% (т.е. ДООУ в той или иной мере безопасным местом пребывания считают 100% опрошенных).

Питание – фактор, безусловно связанный с предыдущими, также подтверждает одобрение со стороны родительской общественности. 90% удовлетворены полностью, 5 % считают, что есть несущественные недостатки, 5 опрошенных (1,6%) в определённой степени не довольны качеством предоставляемой услуги.

Качество дошкольного образования играет особую, важную роль для родителей, учреждений и муниципалитета в целом. 98% оказание этой услуги устраивает, из них при этом довольны качеством образования полностью 79 % , у 20 % есть незначительные замечания. Среди опрошенных 1 человек сомневаются в качестве оказываемых образовательные услуги ребёнку в учреждении.

Работа муниципальных дошкольных образовательных учреждений оценивалась по пятибалльной шкале. 207 респондент (72 %) оценил работу учреждения в 5 баллов, 67 человек (23%) опрошенных – в 4 балла. Низкую оценку деятельности дошкольной организации дали 2 человека. Средний балл составил 4,8 балла.

Анализ данного опроса показал, что в целом родители довольны качеством оказываемых услуг в дошкольных образовательных учреждениях района, оказывают доверие профессиональному образованию педагогов, заинтересованы в улучшении материально-технической базы.

Дополнительное образование. В социологическом опросе по вопросам оказания дополнительного образования в Центре развития творчества детей и юношества приняли участие 487 родителей.

В результате проведенного опроса 100% родителей считают, что посещение Центра развития творчества детей и юношества способствует формированию творческой личности ребенка.

87,5% родителей от общего числа опрошенных родителей устраивают условия, созданные для обучения в Центре развития творчества детей и юношества, 59 % отмечают, что в ЦРТДЮ требуется улучшение материально-техническое оснащение образовательного процесса.

Мнения родителей по вопросу взаимосвязи оплаты труда педагогов и качества услуг разделились. Незначительное большинство считают, что между уровнем оплаты труда преподавателей и повышением качества работы учреждения нет никакой зависимости (47 %), затруднительным показался вопрос для 9,4 % респондентов, 15,6 % не имеют полной уверенности в том, что повышение оплаты труда преподавателей может обеспечить повышение качества работы, а 28 % безусловно в этом уверены.

В целом, работа ЦРТДЮ имеет положительные оценки родителей. На «4» и «5» оценили работу учреждения 90,6 % респондентов.

Средний балл оценки работы Центра развития творчества детей и юношества по пятибалльной шкале составил 4,7 балла. Из этого следует, что большинство опрошенных родителей удовлетворены качеством услуги и условиям ее предоставления

Результаты проведенного социологического опроса по вопросам оказания дополнительного образования в Детской школе искусств показали, что посещение Детской школы искусств способствует формированию личности ребенка и создает условия для самореализации. В ходе опроса было опрошено 32 человека, что составляет 33% от целевой группы населения, пользующегося муниципальной услугой "организация дополнительного образования".

В результате проведенного опроса 100% родителей устраивают условия, созданные для обучения в учреждении дополнительного образования.

Большая часть родителей считает, что Детская школа искусств формирует общую культуру, кругозор учащихся, развивает способности ребёнка, способствует формированию его личности и создаёт условия для самореализации. 100% опрошенных отметили. Что их полностью устраивает уровень профессиональной компетентности преподавателей

Средний балл оценки работы Детской школы искусств по пятибалльной шкале составил 4,8 балла. Из этого следует, что большинство опрошенных родителей удовлетворены качеством услуги и условиям ее предоставления.

В ходе проведения социологического опроса по вопросам оказания муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время» было опрошено 105 родителей.

Результаты проведенного опроса показали, что большая часть опрошенных родителей считают, что отдых и обучение в летних

оздоровительных лагерях с дневным пребыванием способствует укреплению здоровья и формирует положительные качества личности ребенка.

Большинство родителей устраивают условия, созданные для отдыха детей.

По мнению родителей в детских оздоровительных лагерях с дневным пребыванием требуют улучшения следующие аспекты работы:

1) разнообразие и качество проводимых мероприятий – 10,4% или 11 родителей от количества опрошенных родителей;

2) материально-техническая база – 26,6% или 28 родителя от количества опрошенных родителей;

3) питание – 23,8 % или 25 родителей от количества опрошенных родителей;

4) медицинское обслуживание – 8,5% или 9 родителей от количества опрошенных родителей;

5) безопасность – 20% или 21 родитель от количества опрошенных родителей;

6) качество работы воспитателей и персонала – 9,5% или 10 родителей от количества опрошенных родителей;

7) иное – 1% или 1 родитель от количества опрошенных родителей.

Средний балл оценки работы летних оздоровительных лагерей по пятибалльной шкале составил 4,7 балла. Из этого следует, что родители удовлетворены качеством услуги и условиям ее предоставления.

Данные услуги и по количественному, и по качественному показателям выполнены в полном объеме.

В отчетном периоде жалоб на качество предоставляемых услуг от потребителей услуг не поступало.

Таким образом, по результатам опроса населения по оценке качества предоставления муниципальных услуг можно сделать вывод в том, что данные услуги необходимы для населения района. Необходимо учесть все результаты анкетирования и создать оптимальные условия для повышения качества предоставления данных муниципальных услуг.

Начальник управления:

Е.К.Миридонова