

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ
НОВОУЗЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**



От 29.11.19 г. № 625

На _____ от _____

413360, Саратовская область,
г.Новоузенск, ул.Пролетарская, 12
тел. (845-62) 2-11-81
novraiono@yandex.ru

ПРИКАЗ

**Об утверждении отчета о выполненных
работах по сбору и обобщению информации
о качестве условий оказания услуг в
образовательных учреждениях
Новоузенского муниципального района**

от 29.11.2019 г. № 147

На основании постановления администрации Новоузенского муниципального района от 16.09.2019 года № 191 «Об отдельных вопросах осуществления администрацией Новоузенского муниципального района функций и полномочий по созданию условий для организации проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными организациями», приказом управления образования от 18.09.2019 года № 112 «О проведении независимой оценки качества работы муниципальных образовательных учреждений Новоузенского муниципального района, оказывающих социальные услуги в 2019 году»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальных образовательных учреждениях Новоузенского муниципального района, согласно приложению.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Начальник
управления образования**



Т.В. Разуваева

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в образовательных учреждениях

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в ноябре 2019 года.

Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг:

- МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Новоузенска
- МОУ «СОШ № 4 г. Новоузенска»
- МОУ «ООШ № 2 г. Новоузенска»
- МОУ «СОШ п. Радищево Новоузенского района»
- МОУ «СОШ п. Алгайский» Новоузенского района
- МОУ «ООШ с. Бессоновка Новоузенского района»
- МОУ «ООШ п. Чертанла Новоузенского района»
- МДОУ «Детский сад № 5 «Колосок» г. Новоузенска»
- МДОУ «Детский сад № 9 «Тополёк» п. Радищево»
- МДОУ «Детский сад № 10 «Ромашка» п. Алгайский»
- МДОУ «Детский сад № 19 «Капелька» с. Куриловка»
- МДОУ «Детский сад № 22 «Малышок» п. Ближний»
- МДОУ «Детский сад № 24 «Солнышко» с. Олоновка»

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность
3. Выявить удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации;
4. Выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации.

Всего в опросе приняли участие 324 человека. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (89%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации (доступность и актуальность афиш, наличие указателей мест общего пользования, график приема администрацией, информация о новых мероприятиях, об истории организации культуры). При этом почти все считают данную информацию полной и актуальной. Их них 51, 5 % дали ответ, что их все устраивает, 42% - «в целом хорошо» и 6.5% считают незначительные недостатки.

Более половины респондентов (52,6%) пользуются официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности (отчетом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации). Из них 20,3 % полностью удовлетворены качеством и полнотой данной информации, 65% считают, что в целом все хорошо, а 14,7 % удовлетворены, но считают, что есть некоторые недостатки.

Почти половина потребителей, принявших участие в опросе, пользуются электронными сервисами организации, в том числе сервисы для мобильных устройств (электронная почта, карты сайта, электронные документы, поиск на сайте, регистрация и бронирование билетов, электронные формы обратной связи), при этом 47,3 % считают их очень удобными и 4,9 % что имеются недостатки. А также 1,2 % не пользуются, т.к в данных сервисах имеются недостатки. 24% предпочитают общаться лично. 1,2 % оставили данный вопрос без ответа.

Экспертный анализ сайта показал, отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: схема подъезда, ответы на часто задаваемые вопросы и возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг.

Почти все опрошенные считают условия пребывания в данной организации комфортными. При этом 35% полностью удовлетворены условиями, а 42,8 % считают, что «в целом хорошо», а 21% удовлетворены, но считают, что имеются незначительные недостатки. И 1,2 % не ответили на вопрос.

При ответе на вопрос о доступности организации для людей с ограниченными возможностями здоровья мнение респондентов разделилось следующим образом: 48% опрошенных считают организацию доступной, 49% выбрали вариант «не знаю», и 3 % ответили «нет».

На вопрос о наличии возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в данную организацию для людей с ограниченными возможностями здоровья (в том числе с использованием кресла-коляски) 34 % ответили «не знаю», 18 %, что нет, а 48% считают, что такая возможность имеется.

На вопрос об оснащенности организации специальными устройствами для доступа инвалидов и самостоятельного передвижения людей с ограниченными физическими возможностями (раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно – гигиенические помещения, звуковые устройства для инвалидов по зрению, таблички с рельефно – точечным шрифтом Брайля и т.п.), большинство опрошенных (36 %) ответили «нет», 50 % - затруднились ответить и 14 % ответили положительно.

Вежливыми и доброжелательными работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование считают 93, 7 % опрошенных, остальные 6,3% затруднились с ответом.

Также работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 98,9% опрошенных, 1, 1% - сомневаются.

При ответе на вопрос «Считаете ли Вы вежливыми и доброжелательными работников дистанционных форм взаимодействия», большинство опрошенных ответили «да» (92,6%) ответили да, не согласными с этим только 0,6%, и еще 6,8 % затруднились ответить.

В опросе респондента предлагалось определиться. Посоветовали бы они данную организацию своим близким. Так 99,6% принявших в опросе потребители услуг, в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым. 0,4 % затруднились с ответом.

Опрос показал, что 95% опрашиваемых удовлетворены организационными предоставлениями услуг, а 5 % не дали ответ на данный вопрос.

Также все респонденты в целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию. Из них 52% ответили «отлично», 38% - «хорошо» и 10% «удовлетворительно».

В целом опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью условий предоставления услуг. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данных образовательных учреждениях.