

**Автономная некоммерческая организация
«Центр региональных политических исследований»**

410031, г. Саратов, ул. Московская, 55. ОГРН 1156451022200

Исх. № 152 от 17.12.2018

Вхд. № _____

**Администрация ЗАТО Шиханы
Саратовской области**

Автономная некоммерческая организация «Центр региональных политических исследований» во исполнение муниципального контракта №13-18 от 01.10.2018 направляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Директор



Е.Г. Романова

89616454461

Центр региональных политических исследований

e-mail: ano.crpi@gmail.com

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 1 комбинированного вида» ЗАТО Шиханы Саратовской области

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в октябре-ноябре 2018 года. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МДОУ «Детский сад №1» ЗАТО Шиханы.

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 100 человек. 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 (96%) считают информацию, которая размещена на официальном сайте школы, полной и актуальной. Из них 51% дали ответ «отлично, все устраивает», 45% - «в целом хорошо». Так же 4% ответили удовлетворительно.

52% респондентов оценивают уровень удовлетворенности информацией о педагогических работниках организации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет на «отлично», а на «хорошо» оценивают 42%. Среднюю оценку поставили 6% респондентов.

Большинство респондентов (61%) оценивают доступность взаимодействия организации с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) на высший балл (в том числе имеется в виду и наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации). На «хорошо» оценивают 30% опрошенных, на «удовлетворительно» оценивают 6%, а 3% «плохо».

36% опрошенных считают сведения о ходе рассмотрений обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов),

Центр региональных политических исследований

e-mail: ano.crpi@gmail.com

полностью доступными. Большинство респондентов (49%) оценивают доступность на «хорошо», 7% считают, что имеются незначительные недостатки, а 2% считают, что недостатков много.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации (наличие бумажных средств обучения, читальных и методических кабинетов, электронных средств обучения, включая доступ к интернету) на «очень хорошо» оценивают 41% респондентов, на «хорошо» - 48%, на «удовлетворительно» - 7%, «плохо» - 3%, самую низкую оценку не поставил никто.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия охраны и укрепления здоровья?» большинство принявших участие в опросе (58%) ответили, что в целом условия их устраивают, есть спортзал, стадион, уличные площадки. 39% опрошенных ответили, что организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности. 3% ответили, что организация имеет только спортивный зал.

89% респондентов устраивают условия организации питания, всего 3% нет. Остальные (8%) затруднились ответить на поставленный вопрос.

Большинство опрошенных 93% (51% - «отлично», 42% - «хорошо») удовлетворены условиями для индивидуальной работы с обучающимися. 6% оценивают условия на удовлетворительную оценку и 1% не ответили на вопрос.

По мнению 52% респондентов, в образовательном учреждении реализуются 3 дополнительные образовательные программы. 38% считают, что программ реализуется больше трех. 3% считают, что программ всего две. Затруднились ответить 1%, а 6% не ответили.

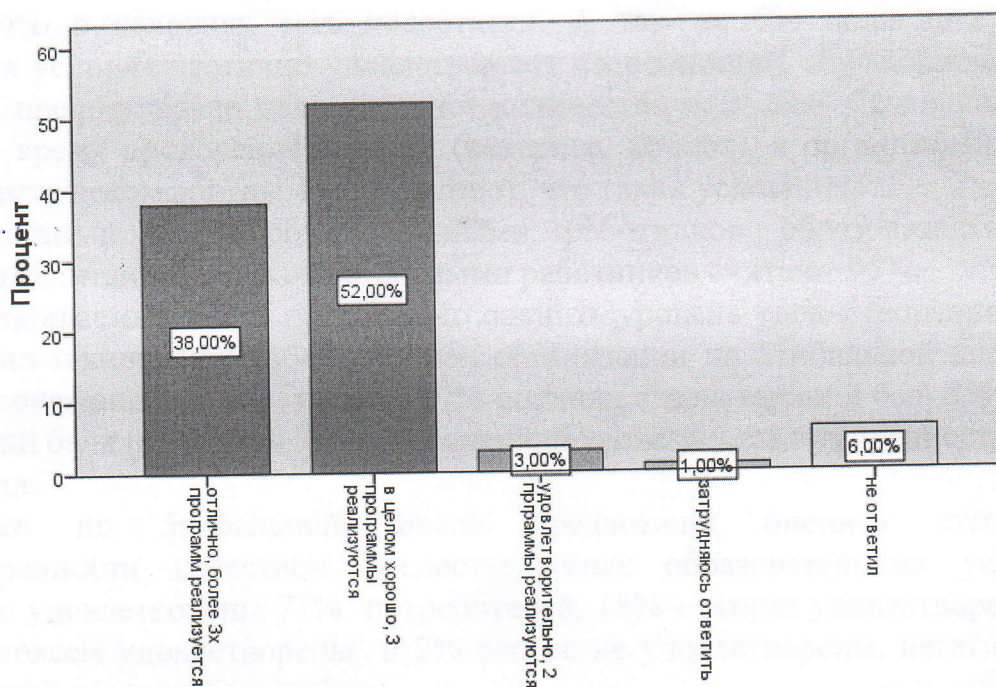


Диаграмма 1. Наличие дополнительных образовательных программ.

Большинство принявших участие в опросе (57%) считают, что в образовательном учреждении имеется возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях международного и всероссийского масштаба. 28% считают, что такая возможность имеется только на региональном уровне. 10% уверены, что условия созданы для спортивных соревнований, а для образовательных представлены лишь частично. 2% считают, что только для участия в спортивных соревнованиях. 3% не ответили на вопрос.

86% респондентов считают, что в образовательном учреждении имеется возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, 10% считают, что имеется возможность качественно оказывать как минимум два вида помощи. 2% потребителей услуг ответили, что оказывается только один вид помощи. Не ответили на вопрос 2% опрошенных.

На вопрос «Считаете ли Вы, что в образовательном учреждении имеются условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» большинство (48%) ответили, что условия полностью соответствуют требованиям. 16% дали ответ, что условия соответствуют, но отсутствуют сопутствующие условия. 13% респондентов

считают, что в условиях есть недостатки. А так же 6% полагают, что имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), а организованные рабочие места некомфортны. И 5% считают, что таких условий нет.

Вежливыми и доброжелательными работников образовательного учреждения считают 96%. Компетентными работников считают 95%.

Опрашиваемым было предложено оценить уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации по 5тибальной шкале, где 5 – высокая оценка, а 1 – низкая. 37% оценили его на высший бал, 55% на «4», средний балл поставили 7%, и 1% оценили уровень удовлетворенности на низкий балл.

Также по 5тибальной шкале предложено оценить степень удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг. Полностью удовлетворены 77% потребителей, 18% - скорее удовлетворены, 3% – не совсем удовлетворены и 2% скорее не удовлетворены, негативно категоричный ответ не был выбран.

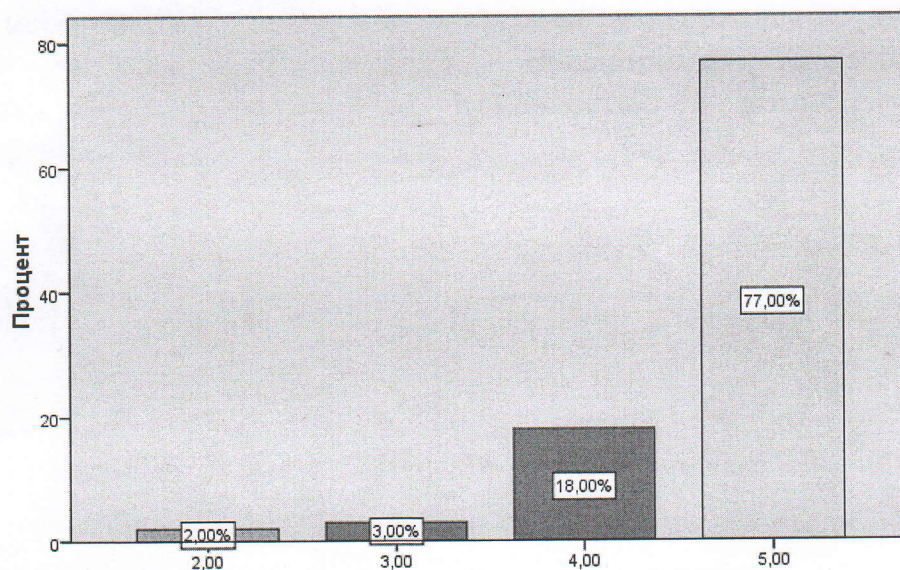


Диаграмма 2. Степень удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг.

В завершение опроса респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 95% принявших участие в опросе потребителей услуг в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В

опросе приняли участие возрастные категории: 21-40-летние – 79%, от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 14%, и 7% не указали свой возраст. Из всех респондентов 11% мужчины, 85% женщины, 4% не ответили на вопрос.

У 4% опрошенных семья состоит из двух человек, у 37% в семье 3 человека. У большинства (43%) семья состоит из четырех человек, у остальных 5 и более членов семьи.

Большинство респондентов имеют высшее или неоконченное высшее образование - 48%, неполное среднее и общее среднее образование – 8%, а так же среднее специальное 44%.

Среди респондентов преобладали квалифицированные рабочие (35%), специалисты с высшим образованием (30%), домохозяйки(ки) (15%) и военнослужащие (13%).

Таким образом, опрос показал, что уровень удовлетворенности у пользователей услуг открытостью и доступностью информации, размещенной на официальном сайте, а также комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, выше среднего. В организации соблюдены необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся. Большинство пользователей удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации.

