

Итоги

изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных образовательных услуг.

В соответствии с постановлением администрации города-курорта Кисловодска от 25.05.2015 №461 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями города-курорта Кисловодска в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2015 год.

Изучение мнения осуществлялось МБОУ СОШ №17, предоставляющей муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

В анкетировании приняло участие 339 человек.
Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- ✓ состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением муниципальной услуги;
- ✓ состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- ✓ состояние инвентаря (мебели и др.) муниципальной организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- ✓ удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- ✓ удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципальной организации (учреждения), оказывающей муниципальную услугу;
- ✓ удовлетворенность условиями ожидания приема;
- ✓ удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- ✓ удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- ✓ время ожидания получения муниципальной услуги;
- ✓ удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
- ✓ наличие фактов взимания дополнительной оплаты муниципальной услуги.

Информация об оценке населением города-курорта Кисловодска качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам:

№	Вопрос	Число респондентов	%
1	Оцените состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	4 0 100 187 42 6	1,2% 0% 29,5% 55% 12,4% 1,7%
2	Оцените состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	3 9 76 192 57 2	0,8% 2,6% 22,4% 56,6% 16,85 0,5%
3	Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения, оказывающего услуги 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	9 15 97 142 72 4	2,6% 4,4% 28% 42% 21,2% 1,2%
4	Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	223 79 10 27	65% 23 % 3% 8 %
5	Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте организации 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	213 14 84 28	63% 4,1% 24,75 8%
6	Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	5 1 80 196 53 4	1,4% 0,2% 23,5% 57,8% 15,6% 1,1%
7	Оцените качество организации дополнительных образовательных услуг (кружки, секции, студии) 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо)	1 6 66 171 54	0,2% 1,7% 19,4% 50,4% 15,9%

	6 – (нет ответа)	41	12%
8	Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	259 9 67 14	73.4% 0.8% 19.7% 4.1%
9	Удовлетворены ли вы графиком работы с посетителями, составленным образовательной организацией 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	247 7 56 29	72.8% 2% 16.5% 8.5%
10	Удовлетворены ли вы компетентностью сотрудников 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	259 9 55 16	76,4% 0,8% 16.2% 4,7%
11	Удовлетворены ли вы результатом получения муниципальной услуги 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 – (нет ответа)	243 26 51 13	71,6% 7,6% 15% 3,8%
12	Взималась ли с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги 1 – (взималась) 2 – (не взималась) 3 – (нет ответа)	16 274 49	4,7% 80,8% 14,4%
13	Ваш пол 1 - женский 2 - мужской	264 75	77.8% 22.1%
14	Ваш возраст 1 - 18- 29 лет 2 - 30 – 49 лет 3 - 50 – 59 лет 4 - старше 60 лет	21 301 12 5	6,1% 88,7% 3,5% 1,4%
15	Ваше образование 1 – неполное среднее 2 - среднее (школа, ПТУ) 3 - среднее специальное (техникум) 4 - незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза) 5 – высшее	15 40 9 25 169	4,4% 11,7% 26,5% 7,3% 49,8%

Таким образом, качество оказываемых МБОУ СОШ№17, муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка МБОУ СОШ№17, что выражено в процентном соотношении при выборе ответа, то есть результатом получения муниципальной услуги родители полностью

удовлетворены. Состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги и состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги оцениваются родителями хорошо, родители полностью удовлетворены возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге; большая часть респондентов удовлетворена информацией, размещенной на сайте организации, качество услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией, оценено как хорошее, также родители удовлетворены личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги и компетентностью сотрудников.

Директор МБОУ СОШ№17

Е.Н. Буров