

Результаты мониторинга удовлетворенности потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг, предоставленных образовательными учреждениями, подведомственными муниципальному учреждению «Управление общего и дошкольного образования Администрации города Норильска» за 2018 год

Во исполнение Постановления Администрации города Норильска от 17.07.2014 № 240 «Об утверждении порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг» и распоряжения Управления образования от 21.11.2018 № 280-438 «О проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах» (далее – распоряжение Управления) проведено анонимное анкетирование потребителей муниципальных услуг по вопросу удовлетворенности качеством муниципальных услуг, предоставленных образовательными учреждениями в 2018 году

Анкетирование проведено на официальном сайте Управления <http://norduo.usoz.ru/> с помощью сервиса Google и в образовательных учреждениях на заранее распечатанных бланках.

Период проведения анкетирования: с 12.01. по 21.01.2019.

Цель мониторинга: определение степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах, выявление необходимости в дополнительных муниципальных услугах, предоставляемых образовательным учреждением.

Категории потребителей муниципальных услуг:

- родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося (воспитанника);
- совершеннолетний обучающийся, получатель муниципальной услуги;
- работник образовательного учреждения;
- другая категория.

В анкетировании приняли участие 28243 респондентов.

Из них: 5596 на официальном сайте через online-опрос и 22647 на бумаге.

10206 - потребителей муниципальных услуг дошкольных образовательных учреждений;

14090 – общеобразовательных учреждений,

3947 – учреждений дополнительного образования.

#### Результаты анкетирования

**Анкетирование потребителей муниципальных услуг, предоставленных дошкольными образовательными учреждениями, проведено по следующим услугам:**

- реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования;
- «Присмотр и уход».

В анкетировании приняли участие 10206 респондентов.

Из них: 2253 заполнили анкету на официальном сайте через online-опрос и 7953 на бумаге.

Все руководители дошкольных образовательных учреждений исполнили распоряжение Управления, обеспечив участие более 30% потребителей муниципальных услуг от общего количества потребителей.

В результате подсчета количества анкетизируемых МБ(А)ДОУ «ДС № 4, 31, 78, 81, 96» охват составил более 100%. Возможные причины:

- учреждение предоставило возможность пройти анкетирование обоим родителям (законным представителям);

- родитель (законный представитель) прошел анкетирование в online-опросе и на бумаге.

% респондентов из числа принявших участие в анкетировании на сайте:

100% потребителей муниципальных услуг МБ(А)ДОУ «ДС 82».

От 0 до 10% респондентов МБ(А)ДОУ «ДС № 2, 5, 14, 24, 32, 62, 66, 74, 75, 92, 97, 98».

% респондентов из числа принявших участие на заранее распечатанных бланках:

От 50 до 100% респондентов.

0% - респонденты МБ(А)ДОУ «ДС 82».

По итогам проведенной оценки получены следующие результаты:

Муниципальная услуга «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»:

Приняли участие в анкетировании 10200 потребителей. Из них удовлетворены качеством услуги – 9612 (94,2 %).

Муниципальная услуга «Присмотр и уход»:

Приняли участие в анкетировании 10226 респондентов. Удовлетворены качеством предоставленной услуги 9643 человека, что составило 94,3 %.

Муниципальная услуга «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»:

Приняли участие 4551 человек. Удовлетворены качеством услуги – 3513 респондента, что составило 77,2 %.

Итого: муниципальные услуги, предоставленные дошкольными образовательными учреждениями в 2018 году, соответствуют потребности потребителей и получили оценку мониторинга - 1 балл.

С целью выявления тенденций изменения спроса на муниципальные услуги со стороны получателей, определения приоритетных направлений для сбалансированного и эффективного распределения средств местного бюджета на оказание муниципальных услуг, проведения реструктуризации бюджетной сети в анкету включен вопрос «Существует ли потребность в дополнительных муниципальных услугах, предоставляемых образовательным учреждением?»

12% респондентов удовлетворены количеством оказываемых услуг (ДС 4, 5, 59, 62, 78 – от 0 до 10% неудовлетворенных потребителей).

51,2% потребителей 21 дошкольного учреждения (ДС 2, 8, 9, 14, 24, 29, 31, 32, 36, 46, 48, 66, 74, 75, 82, 83, 92, 95, 96) испытывают потребность в дополнительных услугах.

29,3% потребителей ДС 3, 18, 25, 45, 68, 71, 73, 81, 84, 86, 90, 93 предлагают улучшить качество получаемых услуг.

205 получателей муниципальных услуг ДС 1 (58,2%) оставили пожелания, слова благодарности и предложения по изменению деятельности в учреждении.

Итог: большинство родителей (законных представителей) на вышеуказанный вопрос отвечали не предложением об изменении спроса на муниципальные услуги, а предложениями по улучшению материально-технического оснащения образовательного учреждения, о применении индивидуального подхода к воспитанникам, увеличении ставок логопеда, разнообразии платных образовательных услуг (изучение английского языка, занятий по подготовке к школе), созданию возможности оставлять санки в специально отведенном месте. Это говорит о необходимости проведения разъяснительных бесед. Для предложений и пожеланий в анкете предусмотрено отдельное место.

По итогам анкетирования за 2017 год в 2018 году на территории муниципального образования город Норильск работниками образовательных учреждений и специалистами Управления проведена определенная работа и решены ряд проблем и вопросов, волнующих родительскую общественность:

- Проведены разъяснительные беседы с родителями (законными представителями) о доступе (нахождении) в учреждение/и посторонних лиц, в том числе привлечении специалистов для проведения различных мероприятий. В этом году количество предложений о возобновлении организации праздников с привлечением специалистов (фотограф, аниматор и пр.) минимален (2% от общего количества).

- Заключены Соглашения о совместной деятельности с МБОУ «Музейно-выставочный комплекс «Музей Норильска» (20 учреждений).

- Расширен перечень реализуемых программ дополнительного образования. Программы реализуются по социально-коммуникативному направлению развития детей, познавательному, речевому, художественно-эстетическому и физическому.

В 25 МБ(А)ДОУ реализуются 79 программ дополнительного образования по направлениям развития и образования детей на платной основе. Количество воспитанников, получающих услуги платного дополнительного образования – 956 человек. Проведены познавательные и творческие мероприятия для детей дошкольного возраста с участием специалистов МБУ ДО «Норильская детская музыкальная школа» в трех дошкольных учреждениях (МБ(А)ДОУ № 45, 66, 71).

- Проведены ремонтные работы в ДС № 5 (в связи с аварийной ситуацией), 92, 32, 59 (ул. Московская, 21), 83, 90 по сохранению теплового режима в учреждении (замена оконных блоков, теплый пол, замена отопления и т.д.).

- На совещании руководителей дошкольных образовательных учреждений рассмотрены вопросы ответственности за контролем образовательной деятельности, о рассмотрении возможности организации платных образовательных услуг, разнообразии кружковой деятельности, реализации успешных практик, участия в различных конкурсах социальных проектах с целью получения поддержки и привлечения финансовых средств.

**Анкетирование потребителей муниципальных услуг, предоставленных общеобразовательными учреждениями, проведен по следующим услугам:**

- «присмотр и уход»,
- реализация образовательной программы начального общего образования,
- реализация образовательной программы основного общего образования
- реализация образовательной программы среднего общего образования.

В анкетировании приняли участие 14090 респондентов.

Из них: 2882 заполнили анкету на официальном сайте через online-опрос и 11208 на бумаге.

В МБ(А)ОУ «СШ № 1, 9, 20, 32, 37» менее 30% респондентов (от общего количества обучающихся в учреждении) приняли участие в анкетировании.

В МБОУ «СШ № 3, 8, 24» охват составил более 100% по следующим причинам:

- учреждение предоставило возможность пройти анкетирование обоим родителям (законным представителям);

- родитель (законный представитель) прошел анкетирование в online-опросе и на бумаге.

% респондентов, из числа принявших участие в анкетировании, на сайте:

100% потребителей муниципальных услуг МБ(А)ОУ «Гимназия 48», «СШ 1, 9, 32».

От 0 до 10% респондентов МБ(А)ОУ «Гимназия 1, 5, 7, 11, СШ 3, 6, 8, 16, 21, 39, 41, 45».

% респондентов, из числа принявших участие, на заранее распечатанных бланках:

100% потребителей муниципальных услуг МБОУ «СШ № 24».

От 1 до 50% респондентов МБОУ «СШ № 37».

0% респондентов - МБОУ «Гимназия № 48», «СШ № 1, 9, 32».

По итогам проведенной оценки получены следующие результаты:

Муниципальная услуга «Присмотр и уход»:

Принял участие 7635 человек. Удовлетворены качеством предоставления услуги 7107, что составило 93,1%.

Муниципальная услуга «Качество реализации образовательной программы начального общего образования»:

Приняли участие 8370 респондентов. Удовлетворены качеством предоставления услуги 7639 человек, что составляет 91,3%.

Муниципальная услуга «Качество реализации образовательной программы основного общего образования»:

Приняли участие 8459 респондента. Удовлетворены качеством муниципальной услуги 7600 (90%) человек.

Муниципальная услуга «Качество реализации образовательной программы среднего общего образования»:

Приняли участие 6681 респондент. Удовлетворены качеством муниципальной услуги 5966 респондента, что составляет 89,3%.

Итого: муниципальные услуги, предоставленные общеобразовательными образовательными учреждениями в 2018 году, соответствуют потребности потребителей и получили оценку мониторинга - 1 балл.

МБОУ «СШ № 37» - качество предоставление услуги «Присмотр и уход» - 54 %. Оценка мониторинга - 0,5 (услуга в целом соответствуют потребности потребителей).

МБОУ «СШ № 1» - качество реализации образовательной программы основного общего образования – 68 %. Оценка мониторинга – 0,5 (услуга в целом соответствуют потребности потребителей).

МБОУ «СШ № 32» - качество реализации образовательной программы основного общего образования – 68,8%. Оценка мониторинга – 0,5 (услуга в целом соответствует потребности потребителей).

С целью выявления тенденций изменения спроса на муниципальные услуги со стороны получателей, определения приоритетных направлений для сбалансированного и эффективного распределения средств местного бюджета на оказание муниципальных услуг, проведения реструктуризации бюджетной сети в анкету включен вопрос «Существует ли потребность в дополнительных муниципальных услугах, предоставляемых образовательным учреждением?»

57% респондентов удовлетворены предлагаемыми направлениями деятельности, разнообразием дополнительных услуг (Г 1, 5, 11, СШ 1, 6, 8, 9, 14, 16, 20, 21, 24, 27, 29, 37, 38, 39, 40, 43, 45, 45, И 2 – от 0 до 10% неудовлетворенных потребителей).

Родители (законные представители) предложили:

- контролировать организацию школьного питания,
- обеспечить работу медицинского кабинета менее 7 часов в день,
- увеличить количество профильных классов,
- включить в образовательную программу уроки черчения,
- организовать факультативы (дополнительные занятия) по основным предметам,
- разнообразить деятельность обучающихся во время работы группы продленного дня,
- применять индивидуальный подход к способным и неуспевающим обучающимся.

По итогам анкетирования за 2017 год в 2018 году на территории муниципального образования город Норильск работниками образовательных учреждений и специалистами Управления проведена определенная работа и решены ряд проблем и вопросов, волнующих родительскую общественность:

- Ведется деятельность специализированных профессионально-ориентированных классов и специализированных классов, открытых по решению министерства образования Красноярского края.

В 8 общеобразовательных учреждениях были открыты и продолжают функционировать специализированные профессионально-ориентированные классы: педагогические (МБОУ «Гимназия № 5», МБОУ «СШ № 37»), медицинские (МБ(А)ОУ «Гимназии № 5, 11, 48»), классы для обучающихся, мотивированных на получение инженерных специальностей, востребованных в Компании «Норильский Никель» (инженерные классы) (МБОУ «Гимназия № 11», «СШ № 9, 42»), юридические (МБОУ «СШ № 14»), экономические (МБОУ «Гимназия № 5»), классы МЧС (МБОУ «СШ № 31», МБОУ «Гимназия № 11»).

Сеть специализированных классов по решению министерства образования Красноярского края в 2018-2019 учебном году продолжает действовать в 2-х общеобразовательных учреждениях: открыт 10-й специализированный класс математической направленности в МБОУ «СШ № 1» и 9-й специализированный класс естественно-научной направленности в МБОУ «Лицей № 3».

- Предоставлена муниципальная услуга «Присмотр и уход» согласно запросам родителей (законных представителей). Во всех общеобразовательных учреждениях обучающиеся 1-х классов посещают группу продленного дня, кроме МБОУ «Гимназия № 48» (в связи с отсутствием приспособленных спальных комнат).

- Осуществляется дополнительное образование на базе общеобразовательных учреждений осуществляется в 2257 группах занимается 30 565 детей (с учетом обучения одного ребенка в нескольких объединениях). Общий охват дополнительным образованием школьников от 7 до 18 лет на территории составляет 23 053 чел., что составляет 95% от общего количества обучающихся.

В объединениях общеобразовательных учреждений, реализующих программы дополнительного образования, задействованы 17 981 ребенок, на базе ОУ в рамках взаимодействия с учреждениями дополнительного образования занимаются 3 625 школьников.

Дополнительное образование, реализуемое на базе общеобразовательных учреждений, представлено 10 направленностями. Наиболее востребованные:

- спортивная (616 групп, 8985 обучающихся),
- художественно-эстетическая (525 групп, 6315 обучающихся),
- социально–педагогическая (321 группа, 4488 обучающихся),
- техническая (276 групп, 3681 обучающийся),
- культурологическая (243 группы, 3036 обучающихся).

- осуществляется контроль организации школьного питания. Родительской общественностью 13.12.2018 проведено заседание организационно-информационной комиссии Управляющего совета по образованию МО город Норильск по вопросам организации питания в школах, усилению информированности родителей (законных представителей) о качестве питания в общеобразовательных учреждениях. Разработан план межведомственного взаимодействия по улучшению качества школьного питания.

На методических объединениях классных руководителей в МБ(А)ОУ проведены круглые столы, проблемные семинары по организации здорового питания школьников. Для родителей (законных представителей) в каждом образовательном учреждении проведены общешкольные родительские собрания по организации горячего питания в школах с привлечением медицинских работников, библиотекарей, специалистов ООО «ПроСервис Таймыр», организующих питание на базах МБ(А)ОУ МО город Норильск. Продолжено взаимодействие с учреждениями здравоохранения по проведению организационно-просветительской работы с анализом заболеваемости детского населения алиментарно-зависимыми заболеваниями и разъяснением преимуществ получения горячего питания детей в период их обучения в МБ(А)ОУ.

Среди родителей (законных представителей) проведен мониторинг по изучению уровня удовлетворенности организацией школьного питания в общеобразовательных учреждениях МО город Норильск. Высокий уровень организации питания в школах указали 39% опрошенных, средний – 52%, низкий уровень отметили 9% респондентов. В исследовании приняли участие 3813 родителей (законных представителей) из 36 общеобразовательных учреждений города.

- Проведены ремонтные работы в МБОУ «Гимназия № 48» (замена оконных блоков). Согласно подпункту 3.1.3 планировалось выполнить работы по установке теплообменников на ГВС в 27 образовательных учреждениях на сумму 26 742,0 тыс.руб. В связи с длительным изготовлением теплообменного оборудования и риском не выполнения строительно-монтажных работ по установке теплообменников, данные работы в 2018 году выполняться не будут.

**Анкетирование потребителей муниципальных услуг, предоставленных учреждениями дополнительного образования, проведен по услуге «Реализация дополнительных общеразвивающих программ».**

Приняли участие 3786 человек. Удовлетворены качеством муниципальной услуги 3749 (99 %) респондентов.

Из них: 461 человек заполнил анкету на официальном сайте через online-опрос и 3486 на бумаге.

Среди учреждений дополнительного образования, в которых более 30% респондентов (от общего количества обучающихся в учреждении) приняли участие в анкетировании - МБУ ДО «ЦВР, СДЮТиЭ», «СОЦ» (103,3%).

% респондентов, из числа принявших участие в анкетировании, на сайте:

От 0 до 10% респондентов МБ(А)У ДО «СОЦ, ЦВР».

От 50 до 100% респондентов всех учреждений дополнительного образования, из числа принявших участие, прошли анкетирование на заранее распечатанных бланках.

Итого: муниципальная услуга, предоставленная учреждениями дополнительного образования в 2018 году, соответствует потребности потребителей и получила оценку мониторинга - 1 балл во всех учреждениях.

Респонденты оставили предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

- изучение иностранных языков;
- организация лагеря на время каникул;
- участие в выездных мероприятиях, конкурсах, соревнованиях.

По итогам анкетирования за 2017 год в 2018 году на территории муниципального образования город на территории муниципального образования город Норильск работниками образовательных учреждений и специалистами Управления проведена определенная работа и решены ряд проблем и вопросов, волнующих родительскую общественность:

2018 года проведен косметический ремонт скалодрома по адресу ул. Набережная, 35, обновлен лажный парк. В 2018 году благодаря победите в грантовой программе по созданию искусственного рельефа для туристского многоборья приобретены улучшенные зимние спальные мешки, современные ортопедические рюкзаки, печки, волокуши и необходимое походное снаряжение. На 2019 года ряд мероприятий по улучшению материально-технической базы.

Увеличено взаимодействие с образовательными учреждениями города. Дополнительное образование на базе общеобразовательных учреждений осуществляется в 2082 группах, где обучаются 22 034 человека, что составляет 95% от общего количества обучающихся. Дополнительное образование, реализуемое на базе общеобразовательных учреждений, представлено 10 направлениями. Наиболее востребованные:

- художественно-эстетическая (575 групп, 7125 обучающихся),
- социально-педагогическая (304 группы, 4221 обучающихся),
- культурологическая (243 группы, 3036 обучающихся).

### **Выводы и рекомендации при проведении мониторинга по итогам 2018 года:**

1. Продолжить разъяснительную, агитационную работу с потребителями муниципальных услуг о необходимости участия в анкетировании на официальном сайте через online-опрос. Предусмотреть возможность прохождения анкетирования в образовательном учреждении в кабинете с компьютером.

2. Проанализировать результаты анкетирования и использовать результаты мониторинга в работе для повышения качества предоставляемых услуг, при подготовки отчета о результатах самообследования.

3. Расширить информационную работу с потребителями услуг о деятельности, которая проводится в образовательном учреждении.

4. Считать основанием для дополнения (корректировки) муниципальных услуг, предоставляемых образовательным учреждением результаты мониторинга.

5. Рассмотреть возможность организации платной образовательной услуги по курсу (предмету) «Черчение».