

## ПРОТОКОЛ

**заседания комиссии по результатам изучения мнения населения о  
качестве оказания муниципальных услуг образовательными  
учреждениями муниципального образования Апшеронский район  
за 2018 год**

19 февраля 2019 года

№ 1

Председатель: С.А.Аипова, исполняющий обязанности  
начальника управления образования  
Члены комиссии: И.Е.Гриценко, ведущий специалист управления  
образования  
М.Д.Дорошенко, ведущий специалист управления  
образования  
М.В.Забурдяева, ведущий специалист управления  
образования  
Секретарь: Л.Н.Решетникова, делопроизводитель управления  
Образования

### ПОВЕСТКА ДНЯ:

Рассмотрение результатов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район.

### СЛУШАЛИ:

**1.С.А.Аипову, исполняющего обязанности начальника управления образования.**

Управлением образования проводилось изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования за период функционирования образовательных учреждений с 01.01.2018-31.12.2018 года.

Диагностическим инструментарием социологического опроса являлись анкеты, утвержденные приказом управления образования от 16.01.2018 года № 69/01-03. Оценка деятельности образовательных организаций родительской общественностью осуществлялась по критериям отношения участников к качеству организации образовательного процесса. Целью исследования является оценка удовлетворенности населения Апшеронского района образовательными услугами в сфере дошкольного, общего и дополнительного

образования на основании мнения родителей (законных представителей) о деятельности образовательных учреждений Апшеронского района.

Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования позволяет выявить общественное мнение по вопросам качества образования, оценить функционирование системы образования в целом.

Для оценки удовлетворенности родителей качеством услуг, предоставляемых в образовательных учреждениях использовались основные позиции:

удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг; материально-техническим обеспечением учреждения, в котором обучается респондент (техническое оснащение помещений - кабинетов, залов, групп, спортивного и актового зала, оснащение организации учебной литературой, игрушками, методическими материалами, оснащение медицинского кабинета, столовой, санитарных комнат и т.д.); санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений образовательных учреждений (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн); взаимоотношениями воспитателей (педагогов) с воспитанниками (обучающимися) образовательных учреждений; уровнем профессионального мастерства воспитателей, педагогов при предоставлении образовательной услуги; степенью информированности о деятельности образовательного учреждения (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении); качеством питания обучающихся, воспитанников; уровнем безопасности образовательного процесса.

Опрос производился в феврале 2019 года, в анкетировании приняло участие всего 3 235 респондентов.

Метод опроса – анкетирование родителей дошкольных учреждений, общеобразовательных учреждений и учреждений дополнительного образования, обработка материалов анкетирования.

Задачи исследования:

-изучить мнение родителей учащихся по ключевым направлениям развития образовательных учреждений;

-выявить оценки родителей деятельности образовательных учреждений по обеспечению качества образования, материально-технической базы учреждений, профессиональных качеств работников образовательных учреждений; уровня безопасности образовательного процесса.

В сводной таблице результатов деятельности отражены результаты проведенного опроса.

| <i>Дошкольные образовательные учреждения</i> |                            | <i>Общеобразовательные учреждения</i> |                            | <i>Учреждения дополнительного образования</i> |                            |
|--|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---|----------------------------|
| <i>Кол-во респондентов</i>                   | <i>% удовлетворенности</i> | <i>Кол-во респондентов</i>            | <i>% удовлетворенности</i> | <i>Кол-во респондентов</i>                    | <i>% удовлетворенности</i> |
| 930  | 96                         | 1979                                  | 94                         | 326   | 90                         |

Предлагаю рассмотреть итоги анкетирования в разрезе видов образовательных учреждений более детально.

## **2.И.Е.Гриценко, ведущего специалиста управления образования.**

В мониторинге изучения мнения населения о качестве оказания дошкольных образовательных услуг приняли участие 930 респондентов, что составляет 23 % от общего количества воспитанников и их законных представителей, родителей. По результатам мониторинга установлено, что у большинства родителей сложилось позитивное отношение к системе дошкольного образования, о чем свидетельствуют показатели степени удовлетворенности его качеством:

-96% удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым дошкольными образовательными учреждениями;

-94% удовлетворены степенью информированности о деятельности дошкольного образовательного учреждения (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении, что на 1 % ниже, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2017 год;

-93% удовлетворены материально-техническим обеспечением дошкольных образовательных учреждений (техническое оснащение помещений - залов, групп, спортивного зала, оснащение организации игрушками, методическими материалами, оснащение медицинского кабинета, санитарных комнат и т.д, что на 3 % выше, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2017 год;

-97% удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений дошкольного образовательного учреждения (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн);

-99% удовлетворены взаимоотношениями воспитателей с воспитанниками в дошкольных образовательных учреждениях, что на 2 % выше, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2017 год;

-97% удовлетворены уровнем профессионального мастерства воспитателей работников дошкольных образовательных учреждений при предоставлении образовательных услуг;

-98% удовлетворены качеством ухода и присмотра за детьми в дошкольных образовательных учреждениях при предоставлении образовательных услуг;

-97 % удовлетворены качеством питания воспитанников в дошкольных образовательных учреждениях;

-97 % удовлетворены уровнем безопасности учебного процесса воспитанников в дошкольных образовательных учреждениях.

Анализ ответов респондентов позволил сделать вывод, что большинство родителей удовлетворен качеством предоставления образовательных услуг. Однако есть ряд показателей, по которым можно охарактеризовать определенные проблемы в системе образования.

По результатам опроса, основная проблема в дошкольном образовании, выявленная по результатам мониторинга за 2017 год решена (недостаточно высокое материально-техническое обеспечение дошкольных образовательных учреждений (техническое оснащение помещений - залов, групп, спортивного зала, оснащение организации игрушками, методическими материалами, оснащение медицинского кабинета, санитарных комнат и т.д). Однако снизился показатель удовлетворенности степенью информированности о деятельности образовательных учреждений и степень удовлетворенности взаимоотношениями воспитателей с воспитанниками в дошкольных образовательных учреждениях.

В целом же, по результатам опросов можно сделать вывод, что у большинства родителей сложилось позитивное отношение к системе дошкольного образования, о чем свидетельствуют показатели степени удовлетворенности его качеством-96%, общий процент удовлетворенности сохранился на уровне результатов мониторинга за 2017 год.

**Общий процент удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных услуг дошкольными образовательными учреждениями высокий-96 %.**

### **3.М.Д.Дорошенко, ведущего специалиста управления образования**

В мониторинге изучения мнения населения о качестве оказания образовательных услуг общеобразовательными учреждениями приняли участие 1979 респондентов, что составляет 19 % от общего количества законных представителей, родителей. По результатам мониторинга установлено, что:

-94% удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым общеобразовательными учреждениями;

-94% удовлетворены степенью информированности о деятельности общеобразовательных учреждений (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждениях), что на 1 % ниже, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-94% удовлетворены материально-техническим обеспечением общеобразовательных учреждений (техническое оснащение помещений - залов, групп, спортивного зала, оснащение организации игрушками, методическими материалами, оснащение медицинского кабинета, санитарных комнат и т.д), что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-96% удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений общеобразовательного учреждения (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн);

-92% удовлетворены взаимоотношениями педагогов с обучающимися в общеобразовательных учреждениях, что на 2 % ниже, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-95% удовлетворены компетентностью (профессионализмом) работников общеобразовательных учреждений при предоставлении образовательных услуг; что на 1 % ниже, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-92% удовлетворены качеством организации питания учащихся в общеобразовательных учреждениях;

-95 % удовлетворены уровнем безопасности учебного процесса учащихся в общеобразовательных учреждениях.

Следует отметить, что к вопросам, по которым отмечается наименьшая степень удовлетворенности респондентов, относится организация питания учащихся и степень удовлетворенности взаимоотношениями педагогов с обучающимися в общеобразовательных учреждениях, что обязательно должно нацелить администрацию школ на решение проблемных вопросов в реализации общего образования.

Результаты мониторинга характеризуют улучшение такого показателя, как удовлетворенность материально-технического обеспечения общеобразовательных учреждений.

**Общий процент удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных услуг общеобразовательными учреждениями достаточно высокий- 94 %, в общем степень удовлетворенности сохранилась на уровне 2017 года.**

#### **4.М.В.Забурдяеву, ведущего специалиста управления образования**

В мониторинге изучения мнения населения о качестве оказания образовательных услуг учреждениями дополнительного образования приняли участие 326 респондентов, что составляет 9 % от общего количества законных представителей, родителей. По результатам мониторинга установлено, что:

-92 % удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым учреждениями дополнительного образования, что на 1 % ниже, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-93 % удовлетворены степенью информированности о деятельности учреждения дополнительного образования (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении), что на 5 % выше, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-75 % удовлетворены материально-техническим обеспечением учреждения дополнительного образования (техническое оснащение помещений -кабинетов, залов, оснащение организации учебной литературой, методическими материалами, оснащение санитарных комнат и т.д.), что на 7 % выше, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-85 % удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений учреждения дополнительного образования (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн), что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-97 % удовлетворены взаимоотношениями педагогов с обучающимися в учреждениях дополнительного образования, что на 3 % выше, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-98 % удовлетворены компетентностью (профессионализмом) работников учреждения дополнительного образования при предоставлении образовательных услуг, что на 21 % выше, чем результаты мониторинга за 2017 год;

-91% респондентов удовлетворены уровнем безопасности учебного процесса обучающихся в учреждении дополнительного образования.



Всеми респондентами отмечена особая роль учреждений дополнительного образования в формировании общей культуры детей и подростков, адаптации их к жизни в обществе. Итак, по данным всех опросов удовлетворенность родителей качеством реализации дополнительного образования (процессом обучения и воспитания), достаточно высокая-92%.

По таким показателям, как «удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) работников учреждения дополнительного образования при предоставлении образовательных услуг» просматривается самый высокий уровень удовлетворенности.

По показателю в части материально-технического обеспечения учреждений дополнительного образования удовлетворенность родителей наименьшая-75%, тем не менее данный показатель по сравнению с 2017 годом увеличился на 7%, что является положительной тенденцией в развитии дополнительного образования.

Общий процент удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных услуг учреждениями дополнительного образования высокий-90 %, что на 2 % выше показателя, сложившегося по результатам мониторинга за 2017 год.

#### **4.С.А.Аипову, заместителя начальника управления образования.**

Предлагаю подвести итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район и принять необходимые решения.

В целом, 93 % родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных учреждений и обучающихся общеобразовательных учреждений и учреждений дополнительного образования удовлетворены качеством оказания образовательных услуг.

Наибольший % удовлетворенности населением установлен в учреждениях дошкольного образования-96 %,данная тенденция сохранилась с 2017 года.

Наименьший % удовлетворенности населением установлен в учреждениях дополнительного образования-90 %.

Таким образом, качество муниципальных услуг, оказываемых в муниципальных образовательных организациях Апшеронского района в 2018 году, по итогам опроса населения, в целом соответствует утвержденным стандартам.

На основании показателей анкет можно сделать вывод, что абсолютное большинство опрошенных респондентов полагают, что образовательные учреждения Апшеронского района предоставляют достаточно качественное образование, отвечающее всем требованиям современного общества. Большинство респондентов полагает, что образовательные учреждения вполне справляются со своими задачами, выполняя функции формирования нравственных качеств у учащихся, сохранения и развития физического и психического здоровья, целостного развития личности и интеллектуального развития учащихся.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район (приложение к протоколу).

2. В целях повышения качества муниципальных услуг в области образования, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями, в 2019 году необходимо продолжать работу по созданию комфортной образовательной среды в образовательных организациях, укреплению материально-технической базы, повышению профессиональных качеств педагогического персонала, осуществлять контроль за повышением информационной доступности образовательных учреждений, своевременно информировать общественность о деятельности образовательных организаций, нормативных документах в сфере образования и предоставляемых муниципальных услугах посредством публикаций в СМИ, на официальных сайтах образовательных учреждений, сохранять комфортные условия обучения для учащихся и учитывать ценностные ориентации родителей в учебно-воспитательной работе.

3. Решение принято единогласно. Вопросы повестки дня рассмотрены.

Заместитель начальника управления  
образования



С.А. Аипова

Ведущий специалист управления  
образования



И.Е. Гриценко

Ведущий специалист управления  
образования



М.Д. Дорошенко

Ведущий специалист управления  
образования



М.В. Забурдяева

Делопроизводитель управления  
образования

Л.Н. Решетникова