

ПРОТОКОЛ

**заседания комиссии по результатам изучения мнения населения о
качестве оказания муниципальных услуг образовательными
учреждениями муниципального образования Апшеронский район
за 2021 год**

25 февраля 2022 года

№ 1

Председатель: С.А.Аипова, заместитель начальника управления
образования
Члены комиссии: И.Е.Гриценко, ведущий специалист управления
образования
М.Д.Дорошенко, ведущий специалист управления
образования
Махрова Д.Г., ведущий специалист управления
образования
Секретарь: Гуз О.П., главный специалист управления
образования

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Рассмотрение результатов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район за 2021 год.

СЛУШАЛИ:

1.С.А.Аипову, заместителя начальника управления образования администрации муниципального образования Апшеронский район.

Управлением образования проводилось изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования за период функционирования образовательных учреждений с 01.01.2021-31.12.2021 года.

Диагностическим инструментарием социологического опроса являлись анкеты, утвержденные приказом управления образования от 11 января 2021 года № 5/01-03 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район».

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 2021 года, в анкетировании приняло участие всего 4 101 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>
920	96	2899	96	282	95

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 услуг дошкольными образовательными учреждениями приняли участие 920 респондентов, что составляет 27 % от общего количества воспитанников и их законных представителей, родителей. По результатам мониторинга установлено, что у большинства родителей сложилось позитивное отношение к системе дошкольного образования (общий процент удовлетворенности составил 96 %), о чем свидетельствуют показатели степени удовлетворенности его качеством:

-97% удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым дошкольными образовательными учреждениями, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-92% удовлетворены степенью информированности о деятельности дошкольного образовательного учреждения (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении, что ниже на 3 %, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2020 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 ниже на 1 %, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2020 год;

- 98% удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений дошкольного образовательного учреждения (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн), что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-98% удовлетворены взаимоотношениями воспитателей с воспитанниками в дошкольных образовательных учреждениях, что на 1 % ниже, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-97% удовлетворены уровнем профессионального мастерства воспитателей работников дошкольных образовательных учреждений при предоставлении образовательных услуг, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-97% удовлетворены качеством ухода и присмотра за детьми в дошкольных образовательных учреждениях при предоставлении образовательных услуг, что на 2 % ниже, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-97 % удовлетворены качеством питания воспитанников в дошкольных образовательных учреждениях, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-97 % удовлетворены уровнем безопасности учебного процесса воспитанников в дошкольных образовательных учреждениях, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год.

Анализ ответов респондентов позволил сделать вывод, что большинство родителей удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг.

Следует отметить, что к вопросам, по которым отмечается наименьшая степень удовлетворенности респондентов, относится удовлетворенность материально-техническим обеспечением дошкольных образовательных учреждений и степень информированности о деятельности дошкольного образовательного учреждения, а также низкая удовлетворенность степенью информированности о деятельности дошкольного образовательного учреждения, что обязательно должно нацелить администрацию дошкольных образовательных учреждений на решение проблемных вопросов в реализации дошкольного образования.

В целом 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.

Общий процент удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных услуг дошкольными образовательными учреждениями высокий -96 %, однако ниже уровня результатов мониторинга за 2020 год на 1 процент.

3. Ведущего специалиста управления образования М.Д.Дорошенко.

В мониторинге изучения мнения населения о качестве оказания образовательных услуг общеобразовательными учреждениями приняли участие 2899 респондентов, что составляет 27 % от общего количества законных представителей, родителей. По результатам мониторинга установлено, что у большинства родителей сложилось позитивное отношение к системе общего образования (общий процент удовлетворенности составил 96 %), о чем свидетельствуют показатели степени удовлетворенности его качеством:

-97% удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым общеобразовательными учреждениями, что на 1 % выше, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-95% удовлетворены степенью информированности о деятельности общеобразовательных учреждений (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждениях), что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-96% 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 3 % выше, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-97% удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений общеобразовательного учреждения (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн), что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-96% удовлетворены взаимоотношениями педагогов с обучающимися в общеобразовательных учреждениях, что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2020 год;

-97% удовлетворены компетентностью (профессионализмом) работников общеобразовательных учреждений при предоставлении образовательных услуг; что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2020 год;

-93% удовлетворены качеством организации питания учащихся в общеобразовательных учреждениях, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-96 % удовлетворены уровнем безопасности учебного процесса учащихся в общеобразовательных учреждениях, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год.

Следует отметить, что результаты мониторинга характеризуют улучшение всех показателей. По таким показателям, как организация питания учащихся и степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения, отмечается наименьшая степень удовлетворенности респондентов. Данный факт обязательно должен нацелить администрацию школ на решение проблемных вопросов в реализации общего образования.

Общий процент удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных услуг общеобразовательными учреждениями достаточно высокий- 96 %, в общем степень удовлетворенности повысилась на 1 % по отношению к уровню 2020 года.

4. Ведущего специалиста управления образования Д.Г.Махрову.

В мониторинге изучения мнения населения о качестве оказания образовательных услуг учреждениями дополнительного образования приняли участие 282 респондента, что составляет 7,8 % от общего количества законных представителей, родителей. По результатам мониторинга установлено, что у большинства родителей сложилось позитивное отношение к системе общего образования (общий процент удовлетворенности составил 95 %), о чем свидетельствуют показатели степени удовлетворенности его качеством:

-98 % удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым учреждениями дополнительного образования, что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2020 год;

-97 % удовлетворены степенью информированности о деятельности учреждения дополнительного образования (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении), что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2020 год;

-88 % 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 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2020 год;

-96 % удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений учреждения дополнительного образования (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн), что на 1 % ниже, чем результаты мониторинга за 2020 год;

-96 % удовлетворены взаимоотношениями педагогов с обучающимися в учреждениях дополнительного образования, что на 2 % ниже, чем результаты мониторинга за 2020 год;

-98 % удовлетворены компетентностью (профессионализмом) работников учреждения дополнительного образования при предоставлении образовательных услуг, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 год;

-95% респондентов удовлетворены уровнем безопасности учебного процесса обучающихся в учреждении дополнительного образования, что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2020 год.

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-95%.

Следует отметить, что по таким показателям, как удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждений дополнительного образования отмечается наименьшая степень удовлетворенности респондентов. Данный факт обязательно должен нацелить администрацию школ на решение проблемных вопросов в реализации общего образования.

По таким показателям, как «удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) работников учреждения дополнительного образования при предоставлении образовательных услуг» и «удовлетворенность качеством образования» отмечается наибольшая степень удовлетворенности респондентов, однако при этом одновременно отмечается снижение процента удовлетворенности с 98% до 96% по показателю «удовлетворенность взаимоотношениями педагогов с обучающимися в учреждениях дополнительного образования», что обязательно должно быть одним из вопросов для администрации учреждений дополнительного образования для выяснения и устранения причин проблемных вопросов в реализации дополнительного образования.

Общий процент удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных услуг учреждениями дополнительного образования высокий- 95 %, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2020 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, 96 % 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 и общеобразовательных учреждениях - 96 %.

Наименьший % удовлетворенности населением установлен в учреждениях дополнительного образования - 95 %.

Таким образом, качество муниципальных услуг, оказываемых в муниципальных образовательных организациях Апшеронского района в 2021 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 2022 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



Д.Г.Махрова

Главный специалист управления
образования



Гуз О.П.