

ПРОТОКОЛ

**заседания комиссии по результатам изучения мнения населения о
качестве оказания муниципальных услуг образовательными
учреждениями муниципального образования Апшеронский район
за 2020 год**

25 февраля 2021 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: Л.Н.Решетникова, делопроизводитель управления
образования

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Рассмотрение результатов изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями муниципального образования Апшеронский район за 2020 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 01.01.2020-31.12.2020 года.

Диагностическим инструментарием социологического опроса являлись анкеты, утвержденные приказом управления образования от 22 января 2020 года № 81/01-03 «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 5296 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>
1925	97	2730	95	641	96

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 1925 респондентов, что составляет 52 % 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:

-97% удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым дошкольными образовательными учреждениями, что на 1 % выше, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-95% удовлетворены степенью информированности о деятельности дошкольного образовательного учреждения (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2019 год;

- 94% 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 1 % выше, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2019 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 2019 год;

-99% удовлетворены взаимоотношениями воспитателей с воспитанниками в дошкольных образовательных учреждениях, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-97% удовлетворены уровнем профессионального мастерства воспитателей работников дошкольных образовательных учреждений при предоставлении образовательных услуг, что на 1 % ниже, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-99% удовлетворены качеством ухода и присмотра за детьми в дошкольных образовательных учреждениях при предоставлении образовательных услуг, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-97 % удовлетворены качеством питания воспитанников в дошкольных образовательных учреждениях, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-97 % удовлетворены уровнем безопасности учебного процесса воспитанников в дошкольных образовательных учреждениях, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2019 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, 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-97 %, что соответствует уровню результатов мониторинга за 2019 год.

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

В мониторинге изучения мнения населения о качестве оказания образовательных услуг общеобразовательными учреждениями приняли участие 2730 респондентов, что составляет 26 % от общего количества законных представителей, родителей. По результатам мониторинга установлено, что:

-96% удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым общеобразовательными учреждениями, что на 1 % выше, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-95% удовлетворены степенью информированности о деятельности общеобразовательных учреждений (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждениях), что на 1 % выше, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-93% 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 % ниже, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-97% удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений общеобразовательного учреждения (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн), что на 1 % выше, чем удовлетворенность населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-95% удовлетворены взаимоотношениями педагогов с обучающимися в общеобразовательных учреждениях, что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2019 год;

-96% удовлетворены компетентностью (профессионализмом) работников общеобразовательных учреждений при предоставлении образовательных услуг; что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2019 год;

-93% удовлетворены качеством организации питания учащихся в общеобразовательных учреждениях, что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2019 год;

-96 % удовлетворены уровнем безопасности учебного процесса учащихся в общеобразовательных учреждениях, что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2019 год.

Следует отметить, что результаты мониторинга характеризуют улучшение всех показателей, за исключением таких показателей, как организация питания учащихся и удовлетворенность материально-техническим обеспечением общеобразовательного учреждения, по которым 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- 95 %, в общем степень удовлетворенности повысилась на 1 % по отношению к уровню 2019 года.

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

В мониторинге изучения мнения населения о качестве оказания образовательных услуг учреждениями дополнительного образования приняли участие 641 респондент, что составляет 16 % от общего количества законных представителей, родителей. По результатам мониторинга установлено, что:

-97 % удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым учреждениями дополнительного образования, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-96 % 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 2019 год;

-87 % 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 % ниже, чем результаты мониторинга за 2019 год;

-97 % удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений учреждения дополнительного образования (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн), что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-98 % удовлетворены взаимоотношениями педагогов с обучающимися в учреждениях дополнительного образования, что на 1 % выше, чем результаты мониторинга за 2019 год;

-98 % удовлетворены компетентностью (профессионализмом) работников учреждения дополнительного образования при предоставлении образовательных услуг, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2019 год;

-94% респондентов удовлетворены уровнем безопасности учебного процесса обучающихся в учреждении дополнительного образования, что соответствует % удовлетворенности населения по результатам мониторинга за 2019 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%.

По таким показателям, как «удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) работников учреждения дополнительного образования при предоставлении образовательных услуг» и «удовлетворенность взаимоотношениями педагогов с обучающимися в учреждениях дополнительного образования» отмечается самый высокий уровень удовлетворенности-98%.

Общий процент удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных услуг учреждениями дополнительного образования высокий-95 %, что на 1 % ниже показателя, сложившегося по результатам мониторинга за 2019 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-97 %, данная тенденция сохранилась с 2019 года.

Наименьший % удовлетворенности населением установлен в общеобразовательных учреждениях -95 %.

Таким образом, качество муниципальных услуг, оказываемых в муниципальных образовательных организациях Апшеронского района в 2019 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 2021 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. Жадан

Делопроизводитель управления
образования

Л.Н. Решетникова