

ПРОТОКОЛ

**заседания комиссии по результатам изучения мнения населения о
качестве оказания муниципальных услуг образовательными
учреждениями муниципального образования Апшеронский район
за 2017 год**

27 декабря 2017 года

№ 2

Председатель: И.А.Смирнова, заместитель начальника управления
образования
Члены комиссии: И.Е.Гриценко, ведущий специалист управления
образования
М.Д.Дорошенко, ведущий специалист управления
образования
Н.Н.Жадан, 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.И.А.Смирнову, заместителя начальника управления образования.

Управлением образования проводилось изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования за период функционирования образовательных учреждений за 2017 год.

Диагностическим инструментарием социологического опроса являлись анкеты, утвержденные приказом управления образования от 30.01.2017 года № 129/01-03. 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 декабре 2017 года, в анкетировании приняло участие всего 3 191 респондентов.

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

Задачи исследования:

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

-выявить оценки родителей деятельности ОУ по обеспечению качества образования, материально-технической базы учреждений, профессиональных качеств работников образовательных учреждений.

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>
891	96	1954	94	346	88

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 891 респондент, что составляет 22 % от общего количества 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;

-95% удовлетворены степенью информированности о деятельности дошкольного образовательного учреждения (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении);

-90% 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);

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

-97% удовлетворены взаимоотношениями воспитателей с воспитанниками в дошкольных образовательных учреждениях;

-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, основной проблемой в дошкольном образовании является 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).

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 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 1954 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;

-95% удовлетворены степенью информированности о деятельности общеобразовательных учреждений (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждениях);

-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);

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

-94% удовлетворены взаимоотношениями педагогов с обучающимися в общеобразовательных учреждениях;

-96% удовлетворены компетентностью (профессионализмом) работников общеобразовательных учреждений при предоставлении образовательных услуг;

-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 материально-техническое обеспечение общеобразовательных учреждений. Относительно организации непосредственно образовательного процесса, также отмечается удовлетворенность менее 95% по вопросам удовлетворенности качеством образования (процессом обучения и воспитания), а также взаимоотношениями педагогов с обучающимися в общеобразовательных учреждениях, что должно нацелить администрацию школ на решение проблемных вопросов в реализации общего образования.

Общий процент удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных услуг общеобразовательными учреждениями достаточно высокий- 94 %.

4.Н.Н.Жадан, ведущего специалиста управления образования

В мониторинге изучения мнения населения о качестве оказания образовательных услуг учреждениями дополнительного образования приняли участие 346 респондентов, что составляет 9 % от общего количества законных представителей, родителей. По результатам мониторинга установлено, что:

-93 % удовлетворены качеством образования (процессом обучения и воспитания), предоставляемым учреждениями дополнительного образования;

-88 % удовлетворены степенью информированности о деятельности учреждения дополнительного образования (полнота размещенной информации на официальном сайте учреждения, на информационных стендах в учреждении);

-68 % удовлетворены материально-техническим обеспечением учреждения дополнительного образования (техническое оснащение помещений -кабинетов, залов, оснащение организации учебной литературой, методическими материалами, оснащение санитарных комнат и т.д.);

-84 % удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями и качеством содержания помещений учреждения дополнительного образования (чистота, свежесть воздуха, тепло, освещение, оформление помещений, дизайн);

-94 % удовлетворены взаимоотношениями педагогов с обучающимися в учреждениях дополнительного образования;

-96 % удовлетворены компетентностью (профессионализмом) работников учреждения дополнительного образования при предоставлении образовательных услуг;

-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-93%.

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-68%.

Общий процент удовлетворенности населения качеством выполнения муниципальных услуг учреждениями дополнительного образования высокий-88 %.

4.И.А.Смирнову, 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, 94 % 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 %.

Наименьший % удовлетворенности населением установлен в учреждениях дополнительного образования-88 %.

Таким образом, качество муниципальных услуг, оказываемых в муниципальных образовательных организациях Апшеронского района в 2017 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 2018 году необходимо продолжать работу по созданию комфортной образовательной среды в образовательных организациях, укреплению материально-технической базы, повышению профессиональных качеств педагогического персонала, осуществлять контроль за информационной доступностью 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



И.А.Смирнова

Ведущий специалист управления
образования



И.Е.Гриценко

Ведущий специалист управления
образования



М.Д.Дорошенко

Ведущий специалист управления
образования



Н.Н.Жадан

Делопроизводитель управления
образования



Л.Н.Решетникова