

Итоги

изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных образовательных услуг.

В соответствии с постановлением администрации города-курорта Кисловодска от 25.05.2015 №461 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями города-курорта Кисловодска в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2020 год.

Изучение мнения осуществлялось в **Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Детском саду №22 города-курорта Кисловодска**, предоставляющей муниципальную услугу, непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования **или на сайте образовательной организации detsad22.stv.prosadiki.ru**. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по пятибалльной шкале.

За 2020 год **Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад №22 города-курорта Кисловодска**, посетило 50 человек, в среднем в месяц на наших мероприятиях побывало 0 человек.

В анкетировании приняло участие 50 человек.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- ✓ состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением муниципальной услуги;
- ✓ состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- ✓ состояние инвентаря (мебели и др.) муниципальной организации (учреждения), оказывающей муниципальные услуги;
- ✓ удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге;
- ✓ удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципальной организации (учреждения), оказывающей муниципальную услугу;
- ✓ удовлетворенность условиями ожидания приема;
- ✓ удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- ✓ удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- ✓ время ожидания получения муниципальной услуги;
- ✓ удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
- ✓ наличие фактов взимания дополнительной оплаты муниципальной услуги.

Информация об оценке населением города-курорта Кисловодска качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

№	Вопрос	Число респондентов	%
1	Оцените состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	6 44	12% 88%
2	Оцените состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	50	100%
3	Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения, оказывающего услуги 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	50	100%
4	Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	50	100%
5	Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте организации 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	48 2	96% 4%
6	Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо) 6 – (нет ответа)	2 4 44	4% 8% 88%
7	Оцените качество организации дополнительных образовательных услуг (кружки, секции, студии) 1 – (очень плохо) 2 – (плохо) 3 – (удовлетворительно) 4 – (хорошо) 5 – (очень хорошо)	18 32	36% 64%

	6 – (нет ответа)		
8	Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	46 4	92% 8%
9	Удовлетворены ли вы графиком работы с посетителями, составленный образовательной организацией 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	47 3	94% 6%
10	Удовлетворены ли вы компетентностью сотрудников 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	48 2	96% 4%
11	Удовлетворены ли вы результатом получения муниципальной услуги 1 – (да) 2 – (нет) 3 – (частично) 4 - (нет ответа)	48 2	96% 4%
12	Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги 1 - (взималась) 2 – (не взималась) 3 - (нет ответа)	50	100%
13	Ваш пол 1 - женский 2 - мужской	39 11	78% 22%
14	Ваш возраст 1 - 18- 29 лет 2 - 30 – 49 лет 3 - 50 – 59 лет 4 - старше 60 лет	30 18 2	60% 36% 4%
15	Ваше образование 1 – неполное среднее 2 - среднее (школа, ПТУ) 3 - среднее специальное (техникум) 4 - незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза) 5 – высшее	6 12 5 27	12% 24% 10% 54%

Таким образом, качество оказываемых в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Детском саду №22 муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка МБДОУ Д/с №22, что выражено состоянием инфраструктуры, состоянием здания и инвентаря, удовлетворённостью полученной муниципальной услуги.

В то же время, выразили пожелания о совершенствовании работы по таким направлениям как организация дополнительных образовательных услуг.

Информированность населения о порядке предоставления муниципальных услуг недостаточная, большая часть опрошенных граждан либо не владеют информацией вообще, либо мало информированы. Наиболее доступным и популярным источником информации является наружная реклама.



Заведующий МБДОУ Д/с №22

Р.Л. Минаева