ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ
администрации Грачёвского муниципального района Ставропольского края
356250 с. Грачёвка,
ул. Ставропольская, 42,
тел.: (86540) 4-02-43, факс: (86540) 4-01-71
e-mail: grach_rono@stavminobr.ru

Итоги

изучения мнения населения Грачевского муниципального района Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования

Во исполнение постановления администрации Грачевского муниципального района Ставропольского края от 29.09.2014 № 642 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Грачевского муниципального района Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования, культуры, физической культуры и спорта» и в соответствии с приказом отдела образования администрации Грачёвского муниципального района Ставропольского края от 18.08.2016 № 199-пр «О проведении изучения мнения населения Грачевского муниципального района Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования» в период с 19 по 23 декабря 2016 года отделом образования администрации Грачёвского муниципального района Ставропольского края было проведено изучение мнения населения Грачевского муниципального района Ставропольского края о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования.

Отделом образования администрации Грачёвского муниципального района Ставропольского края проведен опрос среди совершеннолетних граждан Российской Федерации о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования.

Основной целью изучения мнения явилось выявление степени удовлетворённости населения Грачёвского муниципального района Ставропольского края качеством предоставляемых муниципальных услуг.

Объектами изучения мнения населения являлись качество и доступность предоставления следующих муниципальных услуг, включённых в перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями в сфере образования:

предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования;

осуществление присмотра и ухода за детьми;

предоставление общедоступного и бесплатного начального общего образования;

предоставление общедоступного и бесплатного основного общего образования;

предоставление общедоступного и бесплатного среднего общего образования;

организация питания обучающихся;

предоставление дополнительного образования детей;

организация отдыха детей в каникулярное время.

Изучение мнения населения проводилось путём письменного опроса (анкетирования) среди родителей обучающихся непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в муниципальных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги – 14 дошкольных образовательных учреждениях, 10 общеобразовательных учреждениях и 4 учреждениях дополнительного образования.

Изучением мнения населения было охвачено 1492 респондентов, что составляет 11,6% от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определённого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

Изучение мнения позволило получить информацию о том, как население оценивает:

состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением муниципальных услуг;

состояние зданий (помещений), в которых осуществляется предоставление муниципальных услуг;

состояние инвентаря (мебели и др.) муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги;

удовлетворённость возможностью получения справочной информации об оказываемых муниципальных услугах;

удовлетворённость личным взаимодействием с работниками муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги;

удовлетворённость условиями ожидания приёма;

удовлетворённость графиком работы с посетителями;

удовлетворённость компетентностью сотрудников;

время ожидания получения муниципальных услуг;

удовлетворённость результатом получения муниципальных услуг;

наличие фактов взимания дополнительной оплаты за оказание муниципальных услуг.

Изучение мнения населения позволило также выявить наиболее значимые факторы, оказывающие негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг, в том числе:

недостаточный уровень финансирования муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги;

недостаточный уровень компетентности работников муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги;

недостаточный уровень использования информационно-коммуникационных технологий при оказании муниципальных услуг;

недостаточный уровень информирования населения о порядке оказания муниципальных услуг;

недостаточный уровень проработанности административных регламентов оказания муниципальных услуг;

и другие.

Полученные в ходе изучения мнения населения данные позволяют признать удовлетворительными качество и доступность

предоставляемых муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования.

Результаты изучения мнения населения будут использованы при разработке мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг и эффективности и результативности бюджетных расходов.

Начальник отдела образования
администрации Грачёвского
муниципального района
Ставропольского края Е. В. Ореховская