

Информационная справка по итогам опроса получателей муниципальных услуг с целью изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями Тобольского района

С целью изучения мнения населения о качестве предоставления услуг в сфере общего образования в ноябре 2024 года был проведен опрос среди получателей следующих муниципальных услуг:

- «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (опрошено 820 чел.)
- «Зачисление в образовательное учреждение» (опрошено 175 чел.)
- «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы, а также информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» (опрошено 300 чел.)
- «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях» (опрошено 857 чел.)
- «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках» (опрошено 348 чел.)
- Прием и зачисление в ДОУ (опрошено 169 человек),
- Организация общедоступного образования в ДОУ (опрошено 178 человек),
- О программах ДОУ (опрошено 182 человека).

По итогам опроса процент заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг ДОУ составляет 82% по каждой услуге. О правильном оформлении документов должностным лицом сообщили 100% респондентов. Удовлетворены качеством и количеством предоставляемой информации об услуге — 97% заявителей. Из них 44,4% получили информацию на официальном сайте образовательной организации, 5% заявителей получили информацию из информационного стенда образовательного учреждения, 14% заявителей сообщили о получении информации во время личной встречи со специалистом, 30% заявителей сообщили, что информация об услугах раскрыта на информационном стенде образовательной организации полностью.

Графиком работы учреждения с посетителями удовлетворены 100%, доброжелательностью и вежливым отношением сотрудников удовлетворены 100%. Из общего числа 100% заявителей сообщили о том, что муниципальные услуги оказываются образовательными организациями в установленный срок. Время ожидания при обращении за получением услуг составило менее 15 минут в среднем у 100% заявителей. 100% жалоб рассматриваются в установленный срок. В целом по району 100% заявителей удовлетворены существующим порядком обжалования.

Респонденты отметили следующие трудности при получении услуг: сложность заполнения официальных бланков — 1%, неудобный режим работы учреждений — 0%, отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) - 0%, хождение по многим кабинетам (или учреждениям) — 0%, отсутствие наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов муниципальной власти и т. д.) - 0,1%, большие очереди — 0%.

Методист ИМЦ



О.С. Кузнецова

Таблица 1 Результаты опроса получателей муниципальных услуг

Показатели и качества муниципальной услуги	Услуги							
	Текущая успеваемость	Зачисление в ОУ	Порядок проведения ГИА	Об организации образования	Программах и учебных графиках	Прием и зачисление в ДОУ	Организация общедоступного дошкольного образования	О программах и учебных графиках
1. Своевременность								
1.1. % случаев предоставления услуги установленный срок с момента подачи документов	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
1.2. % заявителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2. Качество								
2.1. % заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.2. % случаев правильно оформленных документов должностным лицом	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Доступность								

Таблица 2 Сводная таблица

Вопросы анкеты	Варианты ответов	Текущая успеваемость	Зачисление в ОУ	Порядку проведения ГИА	Образования	Образовательных графиках	Прием и зачисление в ДОУ	Организация общедоступного дошкольного образования	О программах и учебных графиках дошкольного образования
1. Количество опрошенных		820	175	300	857	348	169	178	182
2. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемой информации об услуге?	Да нет	768 51	175 0	273 27	822 35	337 11	169 0	175 3	181 1
3. Из какого источника Вы получили необходимые сведения о порядке предоставления услуги?	телефон сайт образовательного учреждения, сайты органов управления образованием. во время личной консультации со специалистом информационный стенд образовательного учреждения иное	51 18 11 0 740	9 83 68 15 0	5 48 12 51 184	9 647 156	7 325 12	23 14 58	19 149 7	9 62 85
4. Оцените по полноте информации об услуге на	информация полностью раскрыта информация раскрыта не полностью	378 0	5 0	54 0	45 0	61 0	151 0	133 0	64 0

информационном стенде обр. учреждения.	информация отсутствует	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	информационный стенд мне не понадобился	426	170	246	812	387	18	124	117			
	информационный стенд отсутствует	0	0	0	0	0	0	0	1			
5. Оцените комфортность оказания услуги для заполнения посетителями документов, условия ожидания).	удобно	820	175	300	857	348	169	178	186			
	неудобно	0	0	0	0	0	0	0	0			
		820	175	300	857	348	169	178	182			
6. Удовлетворены ли графиком работы с посетителями?	да	0	0	0	0	0	0	0	0			
	нет	820	175	300	857	348	169	178	182			
7. Удовлетворены ли Вы добровольно стыю, вежливостью	да	820	175	300	857	348	169	178	182			
	нет	0	0	0	0	0	0	0	0			

сотрудников?									
8. Оцените правильность и точность оформления документов сотрудниками.	точно и правильно	805	175	300	857	348	169	178	182
	неточно и (или) неправильно	15	0	0	0	0	0	0	0
9. Оцените	да, своевременно	820	175	300	857	348	169	178	182

