

Итоги
изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве
оказания муниципальных образовательных услуг
в МБДОУ «Детский сад №16 «Виктория»

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 2019 год.

Изучение мнения осуществлялось у родителей (законных представителей) воспитанников МБДОУ «Детский сад №16 «Виктория» города-курорта Кисловодска, предоставляющий муниципальную услугу, непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

В анкетировании приняло участие 205 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)	26	13
	5 – (очень хорошо)	179	87
2	Оцените состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)	8	5
	4 – (хорошо)	102	49
	5 – (очень хорошо)	95	46
3	Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения, оказывающего услуги		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)		
	4 – (хорошо)	16	18
	5 – (очень хорошо)	189	92
4	Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге		
	1 – (да)	205	100
	2 – (нет)		
	3 – (частично)		
	4 - (нет ответа)		
5	Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте организации		
	1 – (да)	205	100
	2 – (нет)		
	3 – (частично)		
	4 - (нет ответа)		
6	Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)		
	4 – (хорошо)	17	9
	5 – (очень хорошо)	188	91

	6 – (нет ответа)		
7	Оцените качество организации дополнительных образовательных услуг (кружки, секции, студии)		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)		
	4 – (хорошо)		
	5 – (очень хорошо)	205	100
	6 – (нет ответа)		
8	Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги		
	1 – (да)	205	100
	2 – (нет)		
	3 – (частично)		
	4 - (нет ответа)		
9	Удовлетворены ли вы графиком работы с посетителями, составленный образовательной организацией		
	1 – (да)	205	100
	2 – (нет)		
	3 – (частично)		
	4 - (нет ответа)		
10	Удовлетворены ли вы компетентностью сотрудников		
	1 – (да)	205	100
	2 – (нет)		
	3 – (частично)		
	4 - (нет ответа)		
11	Удовлетворены ли вы результатом получения муниципальной услуги		
	1 – (да)	205	100
	2 – (нет)		
	3 – (частично)		
	4 - (нет ответа)		
12	Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги		
	1 - (взималась)		
	2 – (не взималась)	205	100
	3 - (нет ответа)		
13	Ваш пол		
	1 - женский	190	92
	2 - мужской	15	8
14	Ваш возраст		

	1 - 18- 29 лет	99	48
	2 - 30 – 49 лет	102	49
	3 - 50 – 59 лет	4	3
	4 - старше 60 лет		
15	Ваше образование		
	1 – неполное среднее		
	2 - среднее (школа, ПТУ)		
	3 - среднее специальное (техникум)	55	26
	4 - незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)	5	4
	5 – высшее	145	70

Таким образом, качество оказываемых МБДОУ «Детский сад №16 «Виктория» муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.

В сравнении с 2018 годом увеличилось количество респондентов, которые отметили оценкой «очень хорошо» состояние инфраструктуры, инвентаря и мебели, качество услуг. Увеличилось количество респондентов, удовлетворенных возможностью получения справочной информации об услуге.

Стабильно высоко оценивается подача информации как на сайте учреждений, так и при личном общении, удовлетворенность компетентностью сотрудников, качество организации дополнительных образовательных услуг.

В то же время, выразили пожелания о продолжении работы по приведению зданий и помещений в соответствие с современными требованиями.

Заведующий _____

Н.Г.Эдлина