

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа с. Сулак Краснопартизанского района Саратовской области».

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в сентябре 2018 года. Цель опроса - обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МОУ «СОШ с. Сулак».

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством образовательной деятельности организации;
4. Выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации

Всего в опросе приняли участие 84 человек. Из них 16,7% мужчины, 79,8% женщины, и 3,6% не указали свой пол. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (82,1%) считают информацию, которая размещена на официальном сайте школы, полной и актуальной. Из них 36,9% дали ответ «отлично, все устраивает», 45,2% - «в целом хорошо». 10,7% ответили удовлетворительно, а 3,6% считает, что информация представлена не полностью, не структурирована и не актуальна. 1,2% отмечают, что информация на сайте отсутствует, 2,4% не ответили на вопрос.

44% респондентов оценивают уровень удовлетворенности информацией о педагогических работниках организации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет, на «хорошо», а на «отлично» оценивают 39,3%. Среднюю оценку поставили 8,3% респондентов. 3,6% считают, что информация представлена не полностью и не актуальна, а 2,4% считают, что информация не представлена вовсе. 2,4% оставили вопрос без ответа.

Большинство респондентов (50%) оценивают доступность взаимодействия организации с получателями образовательных услуг (*по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов*) на высший балл (в том числе имеется в виду и наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации). «Хорошо» ставят 34,5% опрошенных, на «удовлетворительно» оценивают 11,9%. 2,4% отметили вариант «плохо», и не ответили 1,2%.

36,9% опрошенных считают сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (*по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов*), полностью доступными. Большинство респондентов (45,2%) оценивают доступность на «хорошо», 9,5% считают, что имеются незначительные недостатки. 4,8% что недостатков много, 3,6% полностью не удовлетворены доступностью сведений. 10,7% не ответили на вопрос.

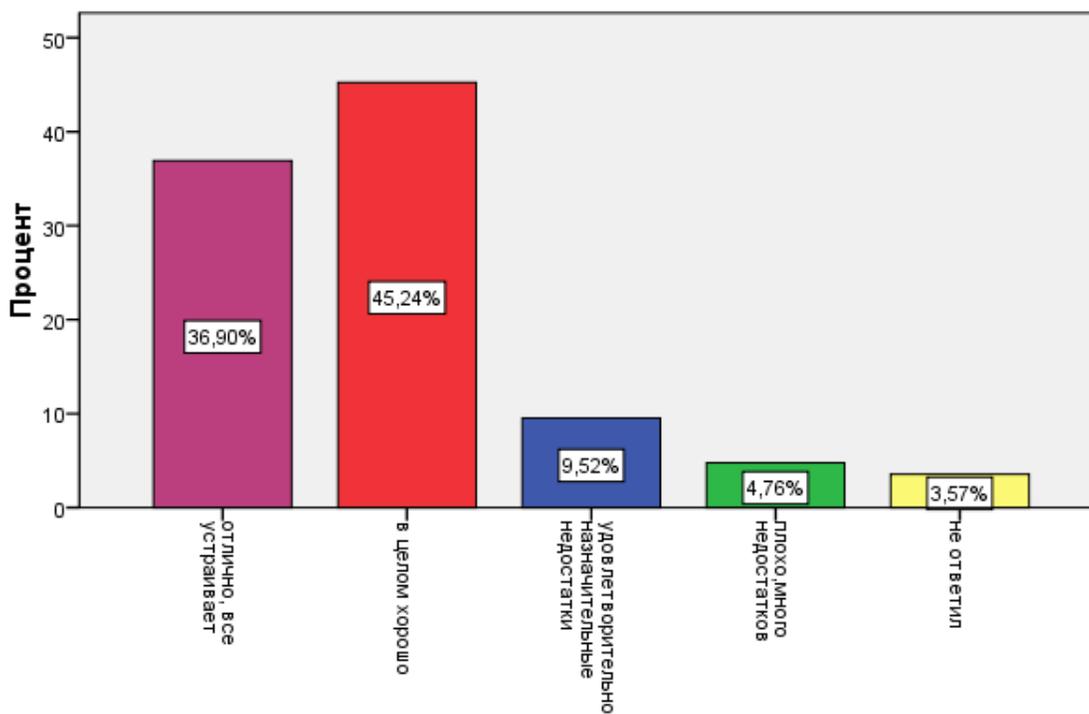


Диаграмма 1. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Материально-техническое и информационное обеспечение организации (*наличие бумажных средств обучения, читальных и методических кабинетов, электронных средств обучения, включая доступ к интернету*) на «очень хорошо» оценивают 35,7% респондентов, на «хорошо» – 31%, на «удовлетворительно» - 29,8%, «плохо» - 3,6%.

На вопрос «Устраивают ли Вас условия охраны и укрепления здоровья?» большинство принявших участие в опросе (50%) ответили в целом хорошо, есть спортивный зал, стадион, уличные площадки. 25% ответили, что организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности. 21,4% ответили, что в школе имеется только физкультурный зал. 2,4% отмечают, что условия охраны и укрепления здоровья имеют много недостатков. 1,2% считают, что необходимые условия не созданы.

91,7% респондентов устраивают условия организации питания, 4,7% нет. 3,5% затруднились ответить на поставленный вопрос.

Большинство опрошенных 83,3% (33,3% - «отлично», 50% - «хорошо») удовлетворены условиями для индивидуальной работы с обучающимися. 9,5% оценивают условия на удовлетворительную оценку и отмечают, что имеются значительные недостатки. По мнению 3,6% опрошенных имеется много недостатков. Не ответили на вопрос 3,6%.

По мнению 41,7% респондентов, в СОШ с. Сулак реализуются 2 дополнительные образовательные программы. 19% считают, что программ реализуется больше трех. 27,4% считают, что программ три, и 1,2%, что одна. 2,4% опрошенных считают, что никаких дополнительных программ не реализуется. 8,3% не дали ответ на вопрос.

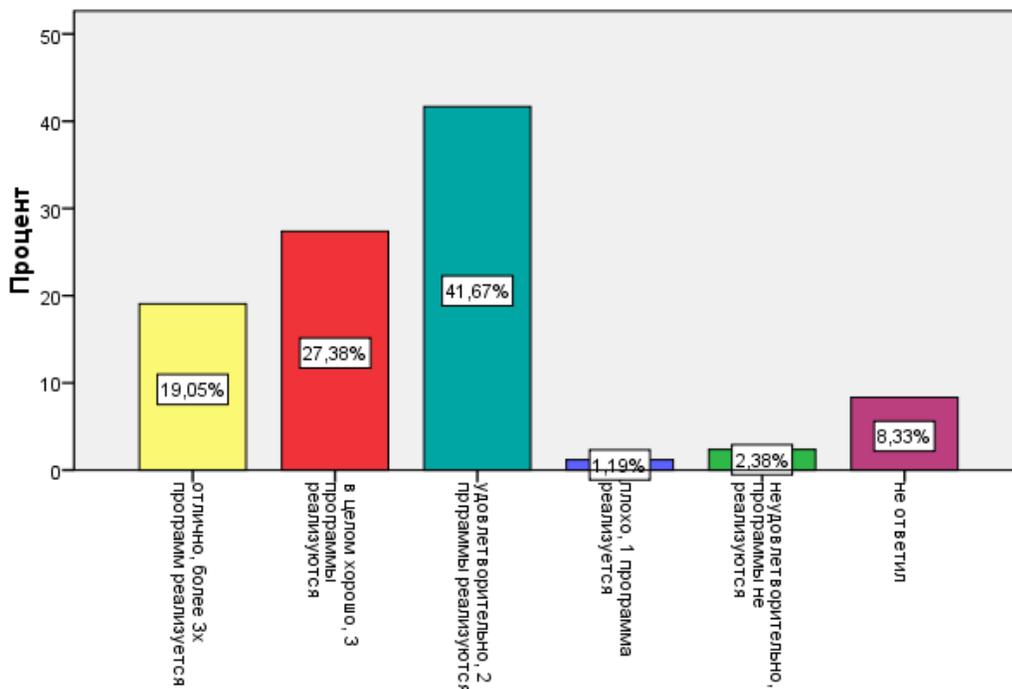


Диаграмма 2. Наличие дополнительных образовательных программ

Большинство принявших участие в опросе (44%) считают, что в образовательном учреждении имеется возможность развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях международного и всероссийского масштаба. 39,3% считают, что такая возможность имеется только на региональном уровне. 13,1% уверены, что условия созданы для спортивных соревнований, а для образовательных представлены лишь частично. 2,4% считают, что представлены условия только для участия в спортивных соревнованиях. Что условий для развития творческих и спортивных особенностей нет, считают 1,2% опрошенных.

17,9% респондентов считают, что в образовательном учреждении имеется возможность оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, 44% считают, что имеется возможность качественно оказывать как минимум два вида помощи. 21% потребителей услуг ответили, что оказывается только один вид помощи. 10,7% уверены, что помощь оказывается некачественно. 2,4% считают, что условия для оказания всех видов помощи отсутствуют.

На вопрос «Считаете ли Вы, что в образовательном учреждении имеются условия для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» 19% ответили, что условия полностью соответствуют требованиям. 28,6% дали ответ, что условия соответствуют, но отсутствуют сопутствующие услуги. 16,7% респондентов считают, что в условиях есть мелкие недостатки, 11,9% что имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), а организованные рабочие места некомфортны. Что таких условий нет, полагает 17,9% опрошенных. 6% не дали ответ на данный вопрос.

Вежливыми и доброжелательными работников образовательного учреждения считают 97,6%, а 2,4% в этом сомневаются.

Компетентными работников считают 94%, 4,8% затруднились ответить, 1,2% не согласны.

Опрашиваемым было предложено оценить уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации по 5-тибалльной шкале, где 5 – высокая оценка, а 1 – низкая. 23,8% оценили его на высший бал,

большинство (39,3%) на «4», средний балл поставили 33,3%. 2,4% выбрали вариант ответа «2». 1,2% не ответили на вопрос.

Также по 5тибалльной шкале предложено оценить степень удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг. Полностью удовлетворены 57,1% потребителей, 33,3% - скорее удовлетворены, 8,3% – не совсем удовлетворены. 1,2% скорее не удовлетворены качеством услуг.

В завершение опроса респондентам предлагалось определить, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 82,1% опрошенных потребителей услуг, несмотря на указанные выше сомнения и оценочные суждения, в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым. 14,3% затруднились с ответом, 3,6% не будут рекомендовать школу знакомым.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: 21-40-летние – 56% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 35,7%, и старше 60 – 3,6%. 4,8% не указали свой возраст.

У 2,4% опрошенных семья состоит из одного человека, у 3,6% семья состоит из двух человек, у 23,8% в семье 3 человека. У большинства (39,3%) семья состоит из четырех человек, у 15,5% 5 членов семьи. По 1,2% указали, что у них в семье 6 и 7 человек. Не ответили на вопрос 13,1%.

Большинство респондентов имеют среднее специальное образование – 48,8%, а так же 29,8% высшее или неоконченное высшее, общее среднее 32,1% и неполное среднее 8,3%. 3,6% не указали свое образование.

Среди респондентов преобладали домохозяйки(ны) (16,7%), квалифицированные рабочие (16,7%), временно не работающие и безработные (15,5%) и специалисты с высшим образованием (14,3%).

Таким образом, опрос показал, что уровень удовлетворенности пользователями услуг открытостью и доступностью информации, размещенной на официальном сайте, а так же комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность выше среднего. В организации соблюдены необходимые условия для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся, реализуется 2 дополнительные программы. Почти все пользователи удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации. Однако, мнение об условиях для обучения и воспитания

обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов у пользователей услуг не сформировано.

По итогам исследования можно сказать, что объективная оценка качества условий оказания услуг в исследуемой организации выше средней.