

## Итоги

### изучения мнения населения города-курорта Кисловодска о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в:

Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей № 18" города-курорта Кисловодска

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 у родителей (законных представителей) воспитанников Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей № 18" города-курорта Кисловодска, предоставляющий муниципальную услугу, непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования.

В анкетировании приняло участие 116 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	<b>Оцените состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги</b>		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)		
	4 – (хорошо)	14	12
	5 – (очень хорошо)	102	88
2	<b>Оцените состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги</b>		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)	1	0,8
	4 – (хорошо)	38	33
	5 – (очень хорошо)	77	66,2
3	<b>Оцените состояние инвентаря (мебели) учреждения, оказывающего услуги</b>		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)	3	2,6
	4 – (хорошо)	32	28
	5 – (очень хорошо)	81	69,4
4	<b>Удовлетворены ли Вы возможностью получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге</b>		
	1 – (да)	114	98
	2 – (нет)		
	3 – (частично)	2	2
5	<b>Удовлетворены ли Вы информацией, размещенной на сайте организации</b>		
	1 – (да)	114	98
	2 – (нет)		
	3 – (частично)	2	2
6	<b>Оцените качество услуг, предоставляемых муниципальной образовательной организацией</b>		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)	1	0,8

	4 – (хорошо)	19	16
	5 – (очень хорошо)	96	83,2
	6 – (нет ответа)		
7	<b>Оцените качество организации дополнительных образовательных услуг (кружки, секции, студии)</b>		
	1 – (очень плохо)		
	2 – (плохо)		
	3 – (удовлетворительно)		
	4 – (хорошо)	21	18
	5 – (очень хорошо)	95	82
	6 – (нет ответа)		
8	<b>Удовлетворены ли Вы личным взаимодействием с работниками организации, оказывающей муниципальные услуги</b>		
	1 – (да)	116	100
	2 – (нет)		
	3 – (частично)		
	4 – (нет ответа)		
9	<b>Удовлетворены ли вы графиком работы с посетителями, составленный образовательной организацией</b>		
	1 – (да)	115	99,2
	2 – (нет)		
	3 – (частично)	1	0,8
	4 – (нет ответа)		
10	<b>Удовлетворены ли вы компетентностью сотрудников</b>		
	1 – (да)	116	100
	2 – (нет)		
	3 – (частично)		
	4 – (нет ответа)		
11	<b>Удовлетворены ли вы результатом получения муниципальной услуги</b>		
	1 – (да)	115	99,2
	2 – (нет)		
	3 – (частично)	1	0,8
	4 – (нет ответа)		
12	<b>Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги</b>		
	1 - (взималась)		
	2 – (не взималась)	116	100
	3 - (нет ответа)		
13	<b>Ваш пол</b>		
	1 - женский	91	78
	2 - мужской	25	22

14	<b>Ваш возраст</b>		
	1 - 18- 29 лет	14	17
	2 - 30 – 49 лет	100	86
	3 - 50 – 59 лет	2	2
	4 - старше 60 лет		
15	<b>Ваше образование</b>		
	1 – неполное среднее		
	2 - среднее (школа, ПТУ)	10	8.6
	3 - среднее специальное (техникум)	41	35.3
	4 - незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)	1	0.8
	5 – высшее	64	55.3

Таким образом, качество оказываемых Муниципальным бюджетным дошкольным образовательным учреждением "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением художественно-эстетического направления развития детей № 18" города-курорта Кисловодска, муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.

Респондентами отмечена оценкой «хорошо» и «очень хорошо» удовлетворенность состоянием инвентаря учреждения (69,4%), качеством организации дополнительных образовательных услуг (82%), компетентностью сотрудников (100%), результатом получения муниципальной услуги (99,2%), возможностью получения информации об услуге (98%), в том числе и на сайте (98%).

В то же время, выразили пожелания о расширении спектра по организации дополнительных образовательных услуг для воспитанников, конструировании спортивного комплекса и автоплощадки на территории ДОУ, реставрации площадок и павильонов в соответствии с современными требованиями;

Заведующий




Черныш Т.И.