**Отчет**

**о результатах проведенного анкетирования с целью изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством  
муниципальных услуг, оказываемых  
МБДОУ «Новониколаевский детский сад № 13» в 2019 году**

В целях реализации приказа управления образования Администрации  
Иланского района от 11.11.2019 № 137-п «Об организации и проведении  
мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством  
муниципальных услуг» в МБДОУ «Новониколаевский детский сад № 13» был проведен мониторинг удовлетворенности качеством муниципальных услуг родителями, законными представителями воспитанников в форме  
анкетирования.

Анкетирование родителей, законных представителей с целью изучения их мнения об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере дошкольного образования было проведено с 15 по 20 ноября 2019 года.  
Родители были информированы об опросе через объявления, информационные стенды, официальный сайт МБДОУ.

Мониторинг проводился по месту фактического оказания услуг в  
МБДОУ в часы работы в установленные дни.

В анкетировании приняли участие 48 получателей услуг (4 родителя  
имеют 2-х детей, посещающих МБДОУ), что составляет 100 % от общего  
числа потребителей.

**На вопрос «Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях»**  
35 человек (73 %) ответили, что узнают о новостях через личное  
общение с работниками учреждений (собрания, беседы, консультации); 13 человек (27 %) ответили, что знакомятся с новостями через средства  
массовой информации (телевидение, радио, печатные издания), стенды и  
другую печатную информацию, размещенную в учреждении; 5 участников  
опроса (10%) ответили, что информацию получают через официальный сайт организации в сети «Интернет»; 10 человек (21 %) ответили: «От друзей и знакомых, родственников, иных лиц».

**На вопрос «Удовлетворяет Вас уровень и качество информации в системе образования»** утвердительно ответило 46 человек 96% ,остальных 4 % (2 человека) не удовлетворяет уровень и качество  
информации в системе образования.

**На вопрос «Приходилось ли Вам обращаться для решения  
вопросов в контролирующие органы или в органы управления  
образования»** «Да» ответило 1 человек (2 %), «нет» ответило 47 человека  
(98 %). При этом вопрос, с которым обращался, потребитель услуг не был решен.

**При оценке качества муниципальных услуг (работ) в системе  
образования** 46 человек (96%) удовлетворяет качество реализации дополнительных общеразвивающих программ, 1 человек (2%) не удовлетворяет, 1 человек воздержался от ответа.

48 человек(100%) удовлетворяет организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности.

46 человек (96%) удовлетворяет качество реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования , 1человека (2%) не удовлетворяет. 1 человек воздержался от ответа.

И 100% - 48 человек удовлетворяет качество реализации услуги «Присмотр и уход».

По итогам проведённого анкетирования выяснилось, что получатели услуг информированы о деятельности дошкольного учреждения, об изменениях в образовании, что муниципальная услуга по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования и услуга «Присмотр и уход» соответствуют потребности потребителей.

Итоги проведенного анкетирования были обсуждены на планерке при заведующем МБДОУ, а также размещены на официальном сайте МБДОУ.

Заведующий

МБДОУ «Новониколаевский детский сад № 13» Е.А. Заблоцкая.

Приложение № 1

**Сводная анкета**

**изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере образования**

1. Из каких источников Вы узнаете о новостях в сфере образования, новых законодательных актах, предстоящих изменениях:

1.1. Личное общение с работниками учреждений (собрания, беседы, консультации). 35 человек 73 %

1.2. Средства массовой информации ( телевидение, радио, печатные издания), стенды и другая печатная информация, размещенная в учреждении. 13 человек 27%

1.3. Официальный сайт организации в сети «Интернет» 5 человек 10%

1.4. От друзей и знакомых, родственников, иных лиц. 10 человек 21%

2.Удовлетворяет Вас уровень и качество информации в системе образования:

2.1.Да; 46 человек 96 %

2.2. Нет.2 человека 4 %

3. Приходилось ли Вам обращаться для решения вопросов в контролирующие органы или в органы управления образования:

3.1.Да; 1 человек 2%

3.2. Нет. 47 человек 98 %

4.Вопросы, с которыми Вы обращались, были решены?

4.1.Да;

4.2. Нет.1 человек 2%

5. Оцените качество муниципальных услуг (работ) в системе образования:

5.1.Удовлетворяет ли Вас качество реализации дополнительных общеразвивающих программ:

а) да; 46 человек 96%

б) нет. 1 человек 2%

5.2.Удовлетворяет ли Вас организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности:

а) да; 48 человек 100%

б) нет.

5.3. Удовлетворяет ли Вас качество реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования:

а) да; 46 человек 96%

б) нет. 1 человек 2%

5.4. Удовлетворяет ли Вас качество реализации услуги «Присмотр и уход»:

а) да; 48 человек 100% б) нет.

Приложение 2

**Оценка мониторинга**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах (работах) опрошенных потребителей | Оценка мониторинга | Интерпретация оценки |
| 96% | 1,0 | услуги соответствуют потребности потребителей |