



ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ТОБОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

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 ноябре 2017 года был проведен опрос среди получателей следующих муниципальных услуг:

- «Предоставление **информации о текущей успеваемости** учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (опрошено 666 чел.)
- «**Зачисление в образовательное учреждение**» (опрошено 231 чел.)
- «Прием заявлений, постановка на учет и **зачисление детей** в образовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования (**детские сады**)» (опрошено 282 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 231 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 733 чел.)
- «Предоставление **информации об образовательных программах и учебных планах**, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках» (опрошено 720 чел.)

По итогам опроса процент заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг колеблется в пределах 94%-97% по каждой услуге.

98,3% респондентов сообщили о правильном оформлении документов должностным лицом при предоставлении услуг.

Удовлетворены качеством и количеством предоставляемой информации об услуге 96,1% заявителей, из них 22,8% заявителей получили информацию на официальном сайте образовательной организации, 24,1% заявителей получили информацию из информационного стенда образовательного учреждения, 50,2% заявителей получили информацию по телефону или в ходе личной консультации. 79,9% заявителей сообщили о том, что информация об

услугах раскрыта на информационном стенде образовательной организации полностью.

86,2% респондентов ответили, что удовлетворены графиком работы учреждения с посетителями. Доброжелательностью и вежливым отношением сотрудников удовлетворены 98% респондентов.

98% 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 89,9% заявителей.

97,5% процентов жалоб рассматриваются в установленный срок. В целом по району 98% заявителей удовлетворены существующим порядком обжалования.

Респонденты отметили следующие трудности при получении услуг: сложность заполнения официальных бланков - 68,4%, неудобный режим работы учреждений - 11,1%, отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.) - 7,3%, хождение по многим кабинетам (или учреждениям) - 6,0%, отсутствие наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов муниципальной власти и т.д.) - 4,0%, большие очереди - 3,0%, недостаточный профессиональный уровень работников учреждений - 0,3%

Таблица 1 Результаты опроса получателей муниципальных услуг

Показатели доступности и качества муниципальной услуги	Услуги					
	Текущая успеваемость	Зачисление в ОУ	Прием и зачисление в ДОУ	Порядок проведения ГИА	Об организации образования	О программах и учебных графиках
1. Своевременность						
1.1. % случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов	96,2%	97,8%	99,6%	98,7%	97,3%	97,7%
1.2. % заявителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут	87,9%	93,5%	92,9%	93,0%	80,2%	91,8%
2. Качество						
2.1. % заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	94,9%	94,2%	97,2%	93,6%	94,4%	95,5%
2.2. % случаев правильно оформленных документов должностным лицом	97,3%	99,1%	98,5%	98,7%	98,4%	97,9%
3. Доступность						
3.1. % заявителей, удовлетворенных качеством и количеством предоставляемой информации об услуге	96,1%	97,4%	93,2%	96,0%	98,4%	95,4%
3.2. % заявителей, получивших необходимые сведения о порядке предоставления услуги с официального сайта образовательного учреждения	27,2%	15,2%	15,9%	21,8%	26,3%	30,8%
4. Процесс внесудебного обжалования						
4.1. % обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	95,6%	98,4%	97,9%	97,3%	97,8%	97,9%

4.2. % заявителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	97,8%	99,6%	98,3%	97,7%	97,4%	97,6%
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Таблица 2 Сводная таблица

Вопросы анкеты	Варианты ответов	Текущая успеваемость	Зачисление в ОУ	Прим и зачисление в ДОУ	Порядок проведения ГИА	Об организации образования	О программах и учебных графиках
1. Количество опрошенных	(чел.)	666	231	282	231	733	720
2. Удовлетворены ли Вы качеством и количеством предоставляемой информации об услуге?	да	638	224	274	217	716	688
	нет	26	6	20	9	12	33
3. Из какого источника Вы получили необходимые сведения о порядке предоставления услуги?	телефон	184	54	45	45	138	96
	сайт образовательного учреждения, сайты органов управления образованием.	246	45	46	66	252	267
	во время личной консультации со специалистом	273	109	120	108	279	295
	информационный стенд образовательного учреждения	184	84	69	81	222	192
	иное	19	5	10	3	67	17
4. Оцените полноту информации об услуге на информационном стенде обр. учреждения.	информация полностью раскрыта	355	196	251	207	614	615
	информация раскрыта не полностью	29	10	13	11	22	42
	информация отсутствует	13	5	0	4	73	45
	информационный стенд мне не понадобился	128	20	22	8	76	13
	информационный стенд отсутствует	134	1	0	1	2	5
5. Оцените комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания).	удобно	646	229	277	227	693	669
	неудобно	20	2	5	4	16	20
6. Удовлетворены ли графиком работы с посетителями?	да	593	192	267	191	625	600
	нет	17	5	3	6	14	20

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью сотрудников?	да	596	167	268	165	616	611
	нет	70	64	2	66	72	71
8. Оцените правильность и точность оформления документов сотрудниками.	точно и правильно	648	229	266	228	684	668
	неточно и (или) неправильно	18	2	4	3	11	14
9. Оцените своевременность предоставления услуги (оказание услуги в установленный срок с момента подачи документов).	да, своевременно	641	226	275	228	690	680
	нет, услугу предоставили после установленного срока	24	4	1	2	13	14
	нет, услугу не предоставили	1	1	0	1	6	2
10. Время ожидания при обращении за предоставлением муниципальной услуги составило:	15 минут	586	216	262	213	585	659
	30 минут	66	14	20	13	133	50
	свыше 30 минут	5	1	0	1	10	6
	свыше 1 часа	10	0	0	2	1	3
11. Удовлетворены ли Вы существующим процессом порядка обжалования в образовательном учреждении?	да	635	227	235	214	670	653
	нет	14	1	4	5	18	16
12. Оцените своевременность рассмотрения поданной жалобы (при наличии).	да, своевременно	499	189	191	183	569	573
	нет, жалобу рассмотрели после установленного срока	19	3	4	3	10	8
	нет, жалобу не рассмотрели	4	0	0	2	3	4
13. Требовали ли с Вас оплату за предоставление муниципальной услуги?	да	0	0	0	0	0	0
	нет	654	230	264	228	700	709
14. Что, на Ваш взгляд, особенно затрудняет оформление документов в муниципальных учреждениях для получения данной услуги? Отметьте то, с чем сталкивались (несколько вариантов)	Сложность заполнения официальных бланков	142	83	124	82	166	153
	Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)	5	4	16	10	15	16
	Неудобный режим работы учреждений	24	17	13	16	21	28
	Большие очереди	7	3	3	6	10	4
	Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)	17	12	2	15	14	17
	Отсутствие наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов муниципальной власти и т.д.)	9	4	3	6	11	12

Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений	1	0	0	0	3	0
Низкая культура работников учреждений	0	0	0	0	0	0
Вымогательство при оформлении документов	0	0	0	0	0	0
Уровень удовлетворенности качеством услуги (%)	95%	94%	97%	94%	94%	96%