

**Аналитическая справка
по результатам изучения мнения населения города Лабытнанги о качестве
муниципальных услуг, оказываемых МАОУ ДО ЦДТ в 2018 году**

Во исполнение распоряжения Администрации города Лабытнанги от 27 сентября 2017 года № 1000 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве (оценка качества) оказания муниципальных услуг», в соответствии с приказами муниципального учреждения «Управление образования Администрации города Лабытнанги» от 06 октября 2017 года № 735 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными организациями, подведомственными Управлению образования города Лабытнанги», от 08 октября 2018 года № 747 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования на территории муниципального образования город Лабытнанги в 2018 году» и ежегодным планом работы Управления образования города Лабытнанги, в целях выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг, разработки мер, направленных на снижение административных барьеров и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг в сфере образования, в период **с 10 по 26 октября 2018 года** проведён интернет-опрос по изучению уровня удовлетворенности населения города Лабытнанги качеством предоставления образовательных услуг в 2018 году.

В процессе анкетирования оценивались услуги МАОУ ДО ЦДТ.

Анкеты интернет-опроса разработаны для родителей (законных представителей) обучающихся муниципальных образовательных организаций дополнительного образования – 12 вопросов.

Респонденты должны были оценить уровень качества предоставляемых образовательных услуг и указать степень удовлетворенности получения муниципальной услуги по 5-бальной шкале:

- ✓ полностью удовлетворен (полностью согласен) – 5
- ✓ удовлетворен (согласен) – 4
- ✓ не составил мнения (не знаю, нейтрально, затрудняюсь ответить) – 3
- ✓ не удовлетворен (не согласен) – 2
- ✓ полностью не удовлетворен (полностью не согласен) – 1

на основании следующих критериев:

1. комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
2. удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
3. удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);
4. удовлетворенность графиком работы с посетителями;
5. удовлетворенность компетентностью сотрудников;
6. удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
7. наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги (варианты ответа: «да» и «нет»).

В соответствии с порядковой шкалой оценок или шкалой Р. Лайкерта, чем выше средняя оценка показателя, тем больше уровень удовлетворенности потребителей муниципальной услугой.

Кроме того, оценивая услуги, предоставляемые в электронном виде, участники интернет-опроса выбирали варианты ответов «да» и «нет», на основании следующих критериев:

1. полнота представленной информации,
2. доступность получения услуги,
3. соответствие действительности информации.

В результате в анкетировании приняли участие респондента из числа родителей (законных представителей), что составляет более одной десятой от среднемесячного количества получателей каждой из оцениваемых муниципальных услуг, определяемого на основании данных за год, предшествующий месяцу проведения исследования.

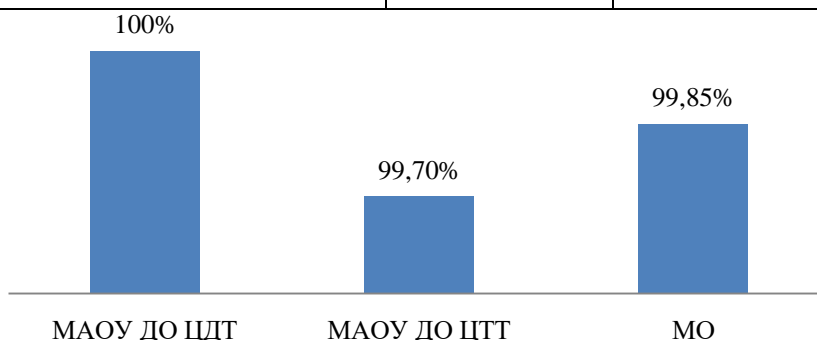
В анкетировании по оценке муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей, за исключением детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и детей-инвалидов» принял участие 351

№	Наименование муниципальной услуги	МАОУ ДО ЦДТ
	<i>Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей, за исключением детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и детей-инвалидов</i>	
	Критерии оценки качества муниципальной услуги	Средняя оценка
	комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;	4,60
	удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;	4,93
	удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);	4,95
	удовлетворенность графиком работы с посетителями;	4,93
	удовлетворенность компетентностью сотрудников;	4,95
	удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги	4,96
	наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентированных административными регламентами оказания муниципальной услуги.	нет
	Сводная оценка по услуге	4,89

351 респондент оценил на 4 – «удовлетворён» и 5 – «полностью удовлетворён» критерий «Удовлетворённость результатом получения муниципальной услуги», что составило 100 % от общего количества человек, принявших участие в анкетировании. Все респонденты на вопрос «Допускались ли факты взимания платы за предоставление услуги, кроме случаев, регламентированных административными регламентами оказания муниципальной услуги?» ответили «нет».

Индекс лояльности потребителей муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными общеобразовательными организациями

Индекс лояльности потребителей муниципальных услуг	МАОУ ДО ЦДТ	МО
	100 %	99,85 %



Анализ показателей диаграммы свидетельствует о том, что большинство

респондентов готовы порекомендовать другим потребителям муниципальных услуг образовательную организацию, которую посещает их ребенок.

Среди пожеланий и замечаний респондентами было предложено следующее:

- новое здание в капитальном исполнении с оборудованными спортивным и актовым залом;
- обновить материально-техническое оснащение, в том числе приобрести новые компьютеры.

По итогам интернет-опроса составлен рейтинг услуг.

Место в рейтинге	Наименование муниципальной услуги	Сводная оценка
1.	Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования для детей-инвалидов от 3 лет до 8 лет	4,95
2.	Реализация дополнительных общеразвивающих программ для детей, за исключением детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и детей-инвалидов	4,89
3.	Организация отдыха детей и молодёжи	4,70
4.	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, календарных учебных графиках	4,81

Кроме изучения степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг был изучен индекс лояльности потребителей муниципальных услуг.

Индекс лояльности *NPS* - индекс определения приверженности потребителей услуге и индекс готовности рекомендовать используется для оценки готовности потребителей к повторным обращениям в образовательную организацию для получения услуги. 99,85%

Анализ показателей свидетельствует о том, что большинство респондентов (99,7 %) готовы порекомендовать другим потребителям МАОУ ДО ЦДТ.

