

Министерство просвещения и науки КБР
Муниципальное казенное учреждение «Управление образования
местной администрации Прохладненского муниципального района
Кабардино-Балкарской Республики»

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА
им. И. РАДЧЕНКО с. НОВО-ПОЛТАВСКОГО»**

361017, КБР, Прохладненский район, с. Ново - Полтавское,
ул. Третьякова 121, тел. 8(86631)99 – 9 – 17, электронная почта: radchenco@yandex.ru

Исх. №

« » сентябрь 2024 год

**Анализ опроса получателей услуг о качестве осуществления
образовательной деятельности в МКОУ «ООШ им. И.Радченко с.
Ново-Полтавского»**

Сведения об участниках опроса Возраст:

Учащиеся

От 14 до 18 лет

Пол:

6 девушек

15 юношей

Родители (законные представители)

от 25 до 60 лет

Пол:

20 женщин

14 мужчин

Опрос проводился в целях выявления мнения граждан о качестве осуществления образовательной деятельности организацией МКОУ «ООШ им. И.Радченко с. Ново-Полтавского». Всего в анкетировании приняли участие 21 учащийся школы, достигших возраста 14 лет, и 34 родителя (законных представителя).

Результаты опроса:

<u>Вопрос</u>	<u>Родители (законные представители)</u>	<u>Обучающиеся</u>
1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	Да – 30 чел - 90,5% Нет -4 чел - 9,5%	Да – 17 чел - 86,3% Нет -4 чел - 13,7 %

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	Да – 34 чел - 100% Нет -0 чел	Да – 21 чел - 100% Нет -0 чел
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	Да – 25 чел - 82,4% Нет -9 чел - 17,4%	Да – 15 чел - 76 % Нет - 6 чел - 24 %
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	Да – 33чел - 99% Нет -1 чел – 1%	Да – 20 чел - 86% Нет -1 чел - 3,4%
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации.	Да – 33 чел - 99% Нет -1 чел – 1%	Да – 20 чел - 93,1 % Нет - 1 чел
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да – 5 чел - 6,7% Нет - 16 чел - 93,3%	Да – 2 чел - 6,8 % Нет - 19 чел - 93,2 %
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Да – 5 чел - 100%	Да – 2 чел - 100% Нет – 0 чел
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	Да – 34 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 21 чел - 100% Нет – 0 чел
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?	Да – 34 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 20 чел - 89,6% Нет – 1 чел- 10,3
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?	Да – 24 чел - 86,5% Нет - 10 чел - 13,5%	Да – 17 чел - 79,3% Нет -4 чел - 13,8 %

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?	Да – 34 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 16 чел - 82,7 % Нет – 4 чел – 18,8 %
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да – 34 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 17 чел - 89,6% Нет – 3 чел – 10,4 %
13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?	Да – 34 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 21 чел - 100% Нет – 0 чел

Выводы и предложения:

- 89% анкетированных при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях МКОУ «ООШ им. И.Радченко с. Ново-Полтавского»;
- открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении удовлетворены все анкетированные обратившиеся к информационным стендам;
- 81 % анкетированных пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности;
- 95 % пользователей официальным сайтом удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации;
- 97 % пользователей удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации
- 6,7 % опрошенных являются лицами с инвалидностью или представителями обучающихся, имеющих группу инвалидности;
- все представители удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации;
- все представители удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (дежурные по режиму);
- 97 % анкетированных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники, преподаватели, библиотекари, и прочие работники)?
- 84,5 % анкетированных пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Прием обращений граждан", анкета для опроса граждан на сайте в разделе НОКО и прочие.);
- 95 % обратившихся удовлетворены доброжелательностью и вежливостью

работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах);

- 97 % анкетированных готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым;

- все анкетированные удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью

прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее);

- 99 % анкетированных удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации.

Проведя анализ результатов опроса можно сделать следующие предложения: периодически обновлять информационные стенды актуальной информацией, повышать уровень посещаемости сайта получателями услуг (реклама сайта), повышать взаимодействие с организацией дистанционным способом (телефон, электронная почта), разместив номера телефонов и адрес электронной почты на информационных стендах, в сети интернет.

И.о. директора МКОУ «ООШ
им И. Радченко с.Ново-Полтавского»



И.Д.Свирина