Во исполнение приказа Управления образованием А МР «Корткеросский»

№ ОД-01/140815 от 14 августа 2015 года в МОУ «ООШ» с.Небдино было проведено анкетирование среди получателей услуг по независимой оценке качества оказываемых услуг.

**Результаты анкетирования**

В анкетировании приняли участие 26 получателей услуг образования (родители –законные представители).

1.В МОУ «ООШ» с.Небдино обратились за получением социальных услуг:

Впервые – 9 человек (35%)

Повторно – 3 человека (11%)

Неоднократно – 14 человек (54%).

2.Информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

Хорошо информированы – 22 человека (85%)

Слабо информированы – 4 человека (15%).

3.Качество оказания услуг МОУ «ООШ» с.Небдино

**Качество оказания услуг организацией**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Личное мнение**  **(количество балов)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | |
| 1.1 | Оформление стендов с информацией об организации | от 0 до 4 баллов | 4б – 19 чел. (73%) |
| 3б. – 7 чел. (27%) |
| 1.2 | Наличие интернета в организации | от 0 до 4 баллов | 0б. – 3 чел.(11%) |
| 1б. – 1 чел. (4%) |
| 2б. – 2 чел. (8%) |
| 3б. – 5 ч. (19%) |
| 4б. – 15 ч. (58%) |
| 1.3 | Информирование о предстоящих мероприятиях. | от 0 до 4 баллов | 0б – 1 ч. (4%) |
| 1б. – 1 ч. (4 %) |
| 2б. – 1 ч.(4%) |
|  |  |  | 3б. – 8 ч. (31%) |
| 4б. – 15ч. (58% |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 5 баллов | 3б. – 3ч. (11%) |
| 4б. – 11 ч. (42%) |
| 5б. – 12ч. (46%) |
| 2.2 | Обеспечение безопасности (пропускной режим, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | от 0 до 5 баллов | 0б. – 1ч. (4%) |
| 1б. – 2 ч. (8%) |
| 3б. – 6 ч. (23%) |
| 4б. – 10ч. (38%) |
| 5б. – 7ч. (27%) |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации** | | |
| 3.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации | от 0 до 8 баллов | 3б. -2ч. (8%) |
| 4б. – 1ч. (4%) |
| 5б. – 4ч. (15%) |
| 6б. -2ч. (8%) |
| 7б. – 3 ч. (11%) |
| 8б. – 14ч. (54%) |
| **4** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | |
| 4.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом | от 0 до 11 баллов | 4б. – 1ч. (4%) |
| 5б. – 2ч. (8%) |
| 6б. – 1ч. (4%) |
| 7б. – 1ч. (4%) |
| 8б. – 2 ч. (8%) |
| 9б. – 3ч. (11%) |
| 10б. – 10ч. (38%) |
| 11б. – 6ч (23%) |
| 4.2 | Материально-техническое обеспечение организации | от 0 до 6 баллов | 2б – 1ч. (3%) |
| 3б. – 4ч. (15%) |
| 4б. – 4ч. (15%) |
| 5б. – 8 ч. (31%) |
| 6б. – 9ч. (35%) |
| 4.3 | Наличие литературы, пользующейся спросом | от 0 до 7 баллов | 0б. – 1 ч. (4%) |
| 3б. – 1ч. (4%) |
| 4б. – 5ч. (19%) |
| 5б. – 6ч (23%) |
| 6б. – 4ч. (15%) |
| 7б. – 9ч. (35%) |
| 4.4 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 6 баллов | 1б. – 1ч. (4%) |
| 2б. – 3ч. (12%) |
| 3б. – 4ч. (15%) |
| 4б – 3ч. (12%) |
| 5б. – 4 ч. (15%) |
| 6б. – 11ч (42%) |
| 4.5 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 6 баллов | 2б. – 1ч. (4%) |
| 3б. – 1ч. (4 %) |
| 4б. – 7 ч. (27%) |
| 5б. – 9ч. (35%) |
| 6б. – 8ч. (30%) |
| **5** | **Время ожидания предоставления услуги** | | |
| 5.1 | Транспортная и пешая доступность организации | от 0 до 5 баллов | 0б. – 1ч. (4%) |
| 1б. – 1ч. (4%) |
| 3б. – 4ч. (15%) |
| 4б. – 3ч (11%) |
| 5б. – 17 ч. (65%) |
| 5.2 | Удобство графика работы организации | от 0 до 5 баллов | 2б. – 2ч (8 %) |
| 3б. – 2ч. (8%) |
| 4б. – 3ч. (11%) |
| 5б. – 19ч (73%) |

Посоветуете ли вы обратиться в МОУ «ООШ» с.Небдино за получением социальных услуг?

Да – 24 человека - 92%

Нет – 2 человека - 8%.

**План мероприятий по улучшению качества оказания услуг**

**МОУ «ООШ» с.Небдино**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Мероприятия | Сроки | Ответственные |
| 1 | Оформление стендов с информацией об организации | сентябрь | Зам. директора по УВР |
| 2 | Обеспечение Интернетом учебные кабинеты |  | Директор |
| 3 | Информирование о мероприятиях | постоянно | Педагог-организатор, классные руководители |
| 4 | Соблюдение чистоты в помещениях, учебных кабинетах | постоянно | Уборщицы |
| 5 | Обеспечение безопасности | постоянно | Директор  Сторожа  Вахтер |
| 6 | Обеспечение доброжелательности и вежливости | постоянно | все |
| 7 | Повысить качество оказания услуг | постоянно | Учителя-предметники |
| 8 | Улучшить материально-техническую базу | Начало учебного года | Директор |
| 9 | Обеспечение библиотеки литературой | Начало учебного года | Директор,  Библиотекарь |
| 10 | Разнообразить творческие кружки по интересам | Начало учебного года | Зам. директора по УВР |
| 11 | Повысить качество проведения культурно-массовых мероприятий | В течение года | Педагог-организатор |