

## **Информационная справка по итогам опроса получателей муниципальных услуг с целью изучения мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями Тобольского района в 2025 году**

Для изучения мнения населения о качестве предоставления услуг в сфере общего образования в декабре 2025 года был проведен опрос среди получателей следующих муниципальных услуг:

- «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (опрошено 833 чел.)

- «Зачисление в образовательное учреждение» (опрошено 175 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 278 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 845 чел.)

- «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках» (опрошено 732 чел.)

- прием и зачисление в ДОУ (опрошено 123 человек),

- организация общедоступного образования в ДОУ (опрошено 167 человек),

- о программах ДОУ (опрошено 153 человека).

По итогам опроса процент заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуг ДОУ колеблется около составил около 93% по каждой услуге.

О правильном оформлении документов должностным лицом сообщили около 100% респондентов. Удовлетворены качеством и количеством предоставляемой информации об услуге - 100% заявителей. Из них 41% получили информацию на официальном сайте образовательной организации, 9% заявителей получили информацию из информационного стенда образовательного учреждения, 58% заявителей сообщили о получении информации во время личной встречи со специалистом. Основная масса респондентов воспользовалась разными источниками.

Графиком работы учреждения с посетителями удовлетворены 90,3%, доброжелательностью и вежливым отношением сотрудников удовлетворены 100%. Из общего числа 100% 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 100% заявителей. 100% жалоб рассматриваются

в установленный срок. В целом по району 100% заявителей удовлетворены существующим порядком обжалования.

Респонденты отметили следующие трудности при получении услуг: сложность заполнения официальных бланков – 0,67%, неудобный режим работы учреждений – 1,8%, отсутствие наглядной информации отметили 0,7% респондентов сочли, что отсутствует информация о порядке получения муниципальной услуги, 0,45% отметили недостаточный профессиональный уровень сотрудников.

По итогам опроса процент заявителей, удовлетворенных качеством предоставления разных услуг по начальному основному и общему образованию, колеблется в пределах 74%-83% по каждой услуге.

99,99% респондентов сообщили о правильном оформлении документов должностным лицом при предоставлении услуг.

Удовлетворены качеством и количеством предоставляемой информации об услуге 86% заявителей, из них 4% заявителей получили информацию на официальном сайте образовательной организации, 5,1% заявителей получили информацию из информационного стенда образовательного учреждения, 10,4% заявителей получили информацию по телефону и 60% в ходе личной консультации. 14,9% заявителей сообщили о том, что информация об услугах раскрыта на информационном стенде образовательной организации полностью.

В целом, 99,9% респондентов ответили, что удовлетворены графиком работы учреждения с посетителями. Доброжелательностью и вежливым отношением сотрудников удовлетворены 90,4% респондентов.

84% 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 84,2% заявителей.

100% процентов жалоб рассматриваются в установленный срок. В целом по району 93,2% заявителей удовлетворены существующим порядком обжалования.

Сводная таблица 1

Показатели доступности и качества муниципальной услуги	Услуги							
	Текущая успеваемость	Зачисление в ОУ	Порядок проведения ГИА	Предоставление информации об организации образования	Предоставление информации о программах и учебных графиках	Прием и зачисление в ДОУ	Организация общедоступного дошкольного образования	Предоставление информации о программах и учебных графиках ДОУ
1. Своевременность								
1.1. % случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов	88,3%	85,2%	79,9%	86,5%	81,2%	100%	100%	100%
1.2. % заявителей, ожидавших получения услуги в очереди не более 15 минут	91,2%	82%	79,5%	83,8%	84%	100,0%	100,0%	100%
2. Качество								
2.1. % заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	81,6%	75%	74%	88,3%	76,8%	98,0%	98%	97,0%
2.2. % случаев правильно оформленных документов должностным лицом	86,7%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. Доступность								
3.1. % заявителей, удовлетворенных качеством и количеством предоставляемой информации об услуге	89,3%	93,1%	82,5%	82,0%	85,4%	98,4%	98,8%	99,3%

3.2. % заявителей, получивших необходимые сведения о порядке предоставления услуг официального сайта образовательного учреждения	1,7%	3,3%	1,4%	2,6%	5,4%	43,0%	46,1%	34,6%
4.1. % обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.2. % заявителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	84,9%	92,4%	100%	89%	100%	100%	100%	100%



5. Оцените комфортность оказания услуги (условия для заполнения посетителями документов, условия ожидания).	удобно	792	175	278	845	666	121	164	153
	неудобно	41	0	0	0	66	2	3	0
6. Удовлетворены ли графиком работы с посетителями?	да	833	175	268	819	732	119	143	138
	нет	0	0	10	26	0	4	24	15
7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью сотрудников?	да	829	173	278	838	717	124	167	153
	нет	4	2	0	7	15	0	0	0
8. Оцените правильность и точность оформления документов сотрудниками.	точно и правильно	831	175	278	845	732	124	167	153
	неточно и (или) неправильно	2	0	0	0	0	0	0	0
9. Оцените своевременность предоставления услуги (оказание услуги в установленный срок с момента подачи документов).	да, своевременно	833	175	278	832	723	124	166	153
	нет, услугу предоставили после установленного срока	0	0	0	13	9	0	1	0
	нет, услугу не предоставили	0	0	0	0	0	0	0	0
10. Время ожидания при обращении за предоставлением муниципальной услуги составило:	15 минут	800	150	250	811	642	123	166	153
	30 минут	0	25	0	2	32	0	0	0
	свыше 30 минут	18	0	28	0	0	0	0	0
	свыше 1 часа	15	0	0	32	58	0	0	0
11. Удовлетворены ли Вы существующим процессом порядка обжалования в образовательном учреждении?	да	798	172	278	789	732	124	167	153
	нет	94	3	0	56	0	0	0	0
12. Оцените своевременность рассмотрения поданной жалобы (при наличии).	да, своевременно	2	3	0	2	0	3	4	1
	нет, жалобу рассмотрели после установленного срока	0	0	0	0	0	0	0	0
	нет, жалобу не рассмотрели	0	0	0	0	0	0	0	0

13. Требовали ли с Вас оплату за предоставление муниципальной услуги?	да	0	0	0	0	0	0	0	0
	нет	833	175	278	817	732	124	167	153
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	3	3	2	3	6	3	0	0
	Хождение по многим кабинетам (или учреждениям)	0	0	0	0	9	0	0	0
	Неудобный режим работы учреждений	0	0	0	28	15	3	2	3
	Большие очереди	0	0	0	0	0	0	0	0
	Отсутствие необходимой информации об услугах (формы отчетности, порядок предоставления, действующие налоги и сборы и др.)	0	0	0	0	0	0	1	0
	Отсутствие наглядной информации о порядке получения муниципальной услуги (на стендах, на официальных сайтах органов муниципальной власти и т.д.)	0	0	0	0	6	3	0	0
	Недостаточный профессиональный уровень работников учреждений	0	0	0	0	0	1	1	0
	Низкая культура работников учреждений	0	0	0	0	0	0	0	0
	Вымогательство при оформлении документов	0	0	0	0	0	0	0	0
	Другое _____	0	0	0	0	0	0	0	0
Уровень удовлетворенности качеством услуги (%)		77,9%	78,9%	77,1%	79,1%	79,1%	92,8%	93,2%	92,6%

Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг

№ п/п	Наименование услуги	Количество обращений за 2024-2025 учебный год	Количество обращений за 2025 год
1	Зачисление в образовательное учреждение	всего - 178, через РПГУ - 14	всего - 237, через РПГУ - 25
2	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего, дополнительного образования по основным общеобразовательным программам	11 (по дошкольному образованию) 8 (по общему образованию) 2 (по дополнительному образованию)	9 (по дошкольному образованию) 6 (по общему образованию) 1 (по дополнительному образованию)
3	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	всего - 141, через РПГУ - 17	всего - 129, через РПГУ - 12
4	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	8	3
5	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»	11	7
6	Предоставление информации об образовательных программах, учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках	4	6