



Кабардино-Балкарская Республика
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа им. С.П. Восканова с.Пролетарского».

Реквизиты

361011, Кабардино-Балкарская
Республика
Прохладненский район,
с. Пролетарское, ул. Ленина 160
тел. (886631) 63-1-50,
63-1-20, 63-1-69
proletarskoe07@mail.ru
<http://proletarskoye.ucoz.ru/>

Р/сч 40204810100000000225
ГРКЦ НБ КБ банка
России г. Нальчика
ОГРН 1020701191940
БИК 048327001
ИНН 0716001157
КПП 071601001
ОКПО 52509291

25.09.2024г.

Рег. № 828

**Анализ опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг в МКОУ «СОШ им. С.П. Восканова с. Пролетарского»**

Сведения об участниках опроса

Возраст:

Учащиеся

От 14 до 17 лет

Пол:

40 девушек

32 юношей

Родители (законные представители)

от 26 до 61 года

Пол:

93 женщин

46 мужчин

Опрос проводился в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг в МКОУ «СОШ им. С.П. Восканова с. Пролетарского». Всего в анкетировании приняли участие **72 учащихся школы и 139 родителей (законных представителей)**.

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 – 129 чел - 93% Нет -10 чел - 7%	Да – 70 чел - 97% Нет -2 чел - 3 %
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	Да – 139 чел - 100% Нет -0 чел	Да – 72 чел - 100% Нет -0 чел

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	Да – 124 чел - 89% Нет -15 чел - 11%	Да – 67 чел - 93% Нет - 5 чел - 7 %
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	Да – 124 чел - 100% Нет -0 чел	Да –67 чел - 100% Нет -0 чел
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 – 137 чел - 98% Нет -2 чел - 2%	Да – 72 чел - 100% Нет - 0 чел
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да – 17 чел - 12% Нет - 122 чел - 88%	Да – 3 чел - 4% Нет - 69 чел - 96 %
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Да – 17 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 3 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 – 139 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 72 чел - 100% Нет – 0 чел
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?	Да – 139 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 72 чел - 100% Нет – 0 чел
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 – 117 чел - 84% Нет - 22 чел - 16%	Да – 58 чел - 81 % Нет - 14 чел - 19 %
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 – 117 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 58 чел - 100 % Нет – 0 чел
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да – 139 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 72 чел - 100% Нет – 0 чел
13. Удовлетворены ли Вы организационными	Да – 139 чел - 100%	Да – 72 чел - 100%

условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?	Нет – 0 чел	Нет – 0 чел
14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да – 139 чел - 100% Нет – 0 чел	Да – 72 чел - 100% Нет – 0 чел

Выводы и предложения:

- 99% анкетированных при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях МКОУ «СОШ им. С.П. Восканова с. Пролетарского»;
- открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении удовлетворены все анкетированные обратившиеся к информационным стендам;
- 91 % анкетированных пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности;
- все пользователи официальным сайтом удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации;
- комфортностью условий предоставления услуг в организации удовлетворены 98 % анкетированных;
- 9 % опрошенных, являются лицами с инвалидностью или представителями обучающихся имеющими 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);
- 100 % анкетированных удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (социальные работники, работники, преподаватели, библиотекари, и прочие работники)?
- 83 % 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.)?
- все обратившиеся 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);
- 100 % 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);

- все 100% 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.

Директор МКОУ «СОШ
им. С.П. Восканова с.
А.В. Демченко



Пролетарского»

Исп.Зам.директора по УВР
Ерёмина Т.А.
89626531148