



Приложение к приказу
Управления образования
и молодежной политики администрации
Октябрьского района
от 01.03.2016 № 170/1

Информационно-аналитическая справка
о результатах опроса удовлетворенности потребителей
качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования
за 2015 год

Удовлетворенность потребителей качеством оказания муниципальных услуг:

№	Муниципальные услуги	Степень удовлетворённости, (%)
1.	«Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях»	87,3%
2.	«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях»	84,8%
3.	«Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования»	91,2%

1. Общие сведения

Управлением образования и молодежной политики Октябрьского района совместно с муниципальными образовательными организациями ежегодно проводится социологический опрос по изучению удовлетворённости потребителей качеством оказания муниципальных услуг:

- «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях»;
- «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях»;
- «Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования».

Цель опроса – определение степени удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством оказания муниципальных услуг, определения проблем, влияющих на качество предоставления образовательных услуг.

В ходе проведения анкетирования были опрошены **4595** респондентов. Из них: **1608** родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций, предоставляющих образовательные услуги дошкольного образования; **2301** родителей (законных представителей) обучающихся общеобразовательных организаций; **686** родителей (законных представителей) обучающихся, посещающих организации дополнительного образования.

2. Результаты опроса

2.1. Муниципальная услуга «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях»

Социологический опрос проводился в форме анкетирования «Оценка степени

удовлетворенности родителей (законных представителей) воспитанников муниципальных дошкольных образовательных организаций качеством оказания муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях» (далее - образовательная услуга). В опросе принимали участие родители (законные представители).

Результаты степени удовлетворенности муниципальной услугой, предоставляемой образовательными организациями, представлены в таблице №1.

Удовлетворенность образовательной услугой оценивалась по следующим критериям:

- Удовлетворенность образовательно-воспитательным процессом;
- Удовлетворенность оснащенностью дошкольной образовательной организации;
- Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования;
- Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования;
- Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями).

Результаты опроса:

№	Критерии:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Удовлетворенность образовательно-воспитательным процессом	91,7
2.	Удовлетворенность оснащенностью дошкольной образовательной организации	80,6
3.	Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования	92,8
4.	Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования	80,3
5.	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	91

Критерий «Удовлетворенность образовательно - воспитательным процессом» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - 91,7%:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Образовательно-воспитательный процесс в дошкольной образовательной организации ориентирован на развитие личности ребенка	93,4
2.	В детском саду созданы условия для обеспечения безопасности,	90

	физического развития и укрепления здоровья ребенка	
--	--	--

В результате анализа выявлено, что наиболее высокая удовлетворенность (100%) по первому показателю респондентами высказывается в отношении МБДОУ «ДСОВ «Сказка», МБДОУ «ДСОВ «Солнышко» с. Шеркалы, МКОУ «Каменная СОШ», МКОУ «Малоатлымская СОШ», МКОУ «Кормужиханская СОШ».

В отношении остальных образовательных организаций степень удовлетворенности образовательно-воспитательным процессом находится в пределах допустимых значений.

По второму показателю высокая оценка (100 %) дана респондентами в отношении

МБДОУ «ДСОВ «Радуга», МКОУ «Сергинская СОШ», МКОУ «Кормужиханская СОШ», МКОУ «Пальяновская СОШ», МКОУ «Большелеушинская СОШ», МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ».

Низкий процент удовлетворенности по созданию условий для обеспечения безопасности, физического развития и укрепления здоровья ребенка отмечен респондентами МКОУ «Комсомольская ООШ» - 44%, МКОУ «Малоатлымская СОШ»-57%, МБДОУ «ДСОВ «Теремок» с. Малый Атлым - 57%.

Критерий «Удовлетворенность оснащённостью дошкольной образовательной организации» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности - 80,6%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, разнообразным оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка	76,8
2.	Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой	77
3.	В детском саду хорошо организовано питание	88

Высокую степень удовлетворенности оснащённостью дошкольной образовательной организации отметили родители (законные представители) МКОУ «Большелеушинская СОШ»- 96,7%, МБДОУ «Северяночка» -95,3%, МБДОУ ДСОВ «Дюймовочка»- 94,2%, МКОУ «Каменная СОШ» - 93,3%, МКОУ «Пальяновская СОШ»- 92,7%, МБДОУ «ДСОВ «Солнышко» с. Шеркалы- 92%, МБДОУ «ДСОВ «Сказка» - 91%, МБДОУ «ДСОВ «Гномик» -90%.

Низкий процент удовлетворенности оснащённостью дошкольной образовательной организации отмечен респондентами МБДОУ «ДСОВ «Семицветик»- 37,3%, МКОУ

«Комсомольская ООШ» - 44,3%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 47,3%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 53%.

Высокую степень удовлетворенности по организации питания отметили респонденты

МБДОУ «ДСОВ «Гномик» -100%, МБДОУ «ДСОВ «Теремок» с. Малый Атлым- 100%, МКОУ

«Малоатлымская СОШ» - 100%, МКОУ «Каменная СОШ» - 100%, МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 100%, МКОУ «Большелеушинская СОШ» - 100%, МБДОУ «ДСОВ «Солнышко»

с. Шеркалы - 97%, МБДОУ «ДСОВ « Дюймовочка» - 96,5%, МБДОУ « ДСОВ « Лесная сказка» - 94%, МБДОУ « Северяночка» - 93%, МБДОУ «ДСОВ «Ромашка» -91,9%, МКОУ «Чемашинская СОШ» - 91,7%, МБДОУ «ДСОВ «Аленький цветочек» -90,3%, МБДОУ «ДСОВ « Буратино»- 91,1%.

Низкий процент удовлетворенности по организации питания отмечен респондентами МБДОУ «ДСОВ «Семицветик» - 53%.

Критерий «Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - 92,8%:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	93,6
2.	Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка	92

Респонденты большинства образовательных организаций отмечают высокий уровень квалификации педагогических работников, за исключением МКОУ «Комсомольская ООШ» -55%.

Оценка квалификации педагогов по дошкольным организациям респондентами представлена в таблице №1.

Критерий «Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования» осуществлялся на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности - 80,3%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Режим работы детского сада оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей	95,5
2.	В детском саду работают различные кружки, где может дополнительно заниматься ребенок	58,7
3.	Благодаря посещению детского сада ребенок готов к поступлению в школу	86,6

Степень удовлетворенности развития ребенка в системе дошкольного образования в большинстве образовательных организаций находится в пределах допустимых значений.

Недостаточная удовлетворенность этим критерием наблюдается у родителей (законных представителей) дошкольных групп МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 44,7%, МКОУ «Комсомольская ООШ» -59,3%, МКОУ «Каменная СОШ» - 60%.

Родители (законные представители) МКОУ «Малоатлымская СОШ», МКОУ «Каменная СОШ», МКОУ «Большеулуйская СОШ»; МКОУ «Большеатлымская СОШ», МКОУ «Кормужиханская СОШ» отмечают, что в детском саду не работают кружки, где может дополнительно заниматься ребенок.

Низкая степень удовлетворенности работой кружков наблюдается в следующих образовательных организациях: МКОУ «Комсомольская ООШ» - 22%, МБДОУ «ДСОВ «Семицветик» - 36%.

Недостаточная степень удовлетворенности работой кружков наблюдается в следующих организациях: МБДОУ « ДСОВ « Лесная сказка»- 64%, МБДОУ « ДСОВ « Теремок» с. Малый Атлым - 62%.

Более детальный анализ результатов опроса респондентов, оценивающих удовлетворенность работой кружков в образовательных организациях, реализующих программы дошкольного образования представлен в таблице №1.

Недостаточная удовлетворенность показателя готовности ребенка к школе отмечена респондентами МКОУ «Комсомльская ООШ» - 67%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 67%.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» осуществлялся по двум показателям, по результатам опроса имеет степень удовлетворенности **91 %**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Родителям доступна полная информация жизнедеятельности ребенка в детском саду	93,9
2.	Родителям предоставляются возможности участия в управлении учреждением, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада	88

Высокую степень удовлетворенности (100%) по критерию взаимодействия с родителями отметили респонденты МБДО « ДСОВ « Дюймовочка», МБДОУ « ДСОВ « Северяночка», МКОУ « Малоатлымская СОШ», МКОУ « Паляновская СОШ».

В остальных образовательных организациях степень удовлетворенности по данному показателю в пределах допустимых значений.

Выводы:

Анализ ответов потребителей о степени их удовлетворенности муниципальной услугой позволил установить, что:

1. Все образовательные организации, реализующие программы дошкольного образования, являются востребованными для населения района.

2. Уровень удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях» - **87,3%.**

3. Потребители услуги в большей степени удовлетворены: образовательно-воспитательным процессом в организациях, реализующих программы дошкольного образования – **91,7%**, квалификацией педагогов- **92,8%**, показателем эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями) - **91%.**

В меньшей степени потребители удовлетворены работой кружков в системе дошкольного образования (степень удовлетворенности составил -58,7%)

Предложения:

1. Активно информировать потребителей муниципальной услуги о

результатах
деятельности образовательной организации.

2. Руководителям образовательных организаций усилить контроль в организациях, реализующих программы дошкольного образования, за качественной подготовкой воспитанников к школе, организацией дополнительного образования с детьми дошкольного возраста, работой клубов для родителей.

3. Совместно с управляющими советами образовательных организаций организовать проведение встреч с родителями воспитанников по вопросам удовлетворенности качеством питания.

2.2. Муниципальная услуга «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях»

Социологический опрос проводился в форме анкетирования «Оценка степени удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся муниципальных образовательных организаций качеством оказания муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях» (далее - образовательная услуга).

Результаты степени удовлетворенности муниципальной услугой, предоставляемой общеобразовательными организациями представлены в таблице №2.

Удовлетворенность образовательной услугой оценивалась по следующим критериям:

- удовлетворенность образовательным процессом;
- удовлетворенность организационным процессом;
- удовлетворенность квалификацией педагогов;
- удовлетворенность социально-психологическим климатом;
- удовлетворенность работой администрации;
- показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями).

Анализ результатов опроса:

№	Критерии:	Степень удовлетворенности, %
1	Удовлетворенность образовательным процессом	86%
2	Удовлетворенность организационным процессом	81,2%
3	Удовлетворенность квалификацией педагогов	82,2%
4	Удовлетворенность социально-психологическим климатом	86,4%
5	Удовлетворенность работой администрации	83,5%
6	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	89,8

Критерий «Удовлетворенность образовательным процессом» изучался на основе четырех показателей, общий уровень удовлетворенности - **86%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности ребенка	86
2.	Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые учителями по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	88,1
3.	Учителя справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка	83,6
4.	Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка	86

Анализ результатов показал, что наиболее высокая удовлетворенность образовательным процессом респондентами высказывается в отношении МКОУ «Сергинская ООШ» - 99,5%, МКОУ «Каменная СОШ» - 97,8%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 97,5%, МКОУ «Приобская НОШ» - 93,3%, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 93%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 92,3%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 90,8%, МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 90%.

В остальных муниципальных общеобразовательных организациях степень удовлетворенности по данному критерию в пределах допустимых значений (таблица №2).

Критерий «Удовлетворенность организационным процессом» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности - **81,2%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В нашей школе хорошая материально – техническая база	82,3
2.	Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками	83
3.	Хорошая организация питания	78,4

Наиболее высокая удовлетворенность организационным процессом респондентами высказывается в отношении МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 100%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 98%, МКОУ «Каменная СОШ» - 97,8%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 95,7%, МКОУ «Большеуштинская СОШ» - 94%, МКОУ «Сергинская СОШ» - 93,7%, МКОУ «Приобская НОШ» - 93,7%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 93,3%.

Респонденты трех общеобразовательных организаций указали на полное укомплектование школьной библиотеки учебниками: МКОУ «Сергинская СОШ», МКОУ «Каменная СОШ», МКОУ «Кормужиханская СОШ».

Низкая степень удовлетворенности укомплектованностью учебниками школьной библиотеки респондентами высказывается в отношении МКОУ «Октябрьская СОШ» - 43%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 57%.

Недостаточная удовлетворенность укомплектованностью учебниками наблюдается в отношении МКОУ «Чемашинская СОШ» - 60%, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 62,7%, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 76%, МКОУ «Передребинская СОШ № 2» - 77%.

Высокую степень удовлетворенности (100%) по организации питания отметили респонденты двух школ: МКОУ «Кормужиханская СОШ», «Нижне-Нарыкарская СОШ».

Недостаточная удовлетворенность организацией питания наблюдается в отношении МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 52,4%, МКОУ «Чемашинская СОШ» - 56 %, МКОУ «Октябрьская СОШ» - 62%, МКОУ «Карымкарская СОШ» - 63%, МКОУ «Андринская СОШ» - 65%, МКОУ «СОШ №7» - 67%.

Низкую степень удовлетворенности организацией питания указывают респонденты МКОУ «Комсомольская ООШ» - 37%.

Критерий «Удовлетворенность квалификацией педагогов» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **82,2%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В школе работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	81,4
2.	В школе педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания учащегося	83

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы. Респонденты удовлетворены квалификацией педагогов в МКОУ «Сергинская СОШ» - 100%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 99%, МКОУ «Каменная СОШ» - 93,5%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 93%, МКОУ «Приобская СОШ» - 92,5%, МКОУ «Большеуштинская СОШ» - 90%.

Низкую степень удовлетворенности квалификацией и компетентностью педагогов указали респонденты МКОУ «Октябрьская СОШ» - 35%.

В остальных муниципальных общеобразовательных организациях степень удовлетворенности в пределах допустимых значений (таблица №2).

Критерий «Удовлетворенность социально-психологическим климатом» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **86,4%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В школе доброжелательная психологическая атмосфера	83,2
2.	У моего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями	89,6

Высокую степень удовлетворенности социально-психологическим климатом отметили респонденты в отношении МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 100%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 98,5%, МКОУ «Сергинская СОШ» - 98%, МКОУ «Приобская СОШ» - 94,5%, МКОУ «СОШ №7» - 94%, МКОУ «Большеуштинская СОШ» - 94%, МКОУ «Уньюганская СОШ №2» - 93%,

МКОУ «Каменная СОШ» - 92%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 91,5%, МКОУ «Большелеушинская СОШ» - 90%.

В остальных муниципальных общеобразовательных организациях степень удовлетворенности в пределах допустимых значений (таблица №2).

Критерий «Удовлетворенность работой администрации» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **83,5%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса	83
2.	Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	84

Высокую степень удовлетворенности работой администрации отметили респонденты в отношении МКОУ «Сергинская СОШ» - 100%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 98,5%, МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 95%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 94%, МКОУ «Приобская СОШ» - 92%, МКОУ «Каменная СОШ» - 92%.

Недостаточная степень удовлетворенности по показателю «Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей» наблюдается в МКОУ «Чемашинская СОШ» - 48%.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **89,8%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	91,6
2.	Родителям предоставляются возможности участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	87,9

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы. В 4 общеобразовательных организациях 100% родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в школе, а также предоставляется возможность участия в управлении образовательной организацией, вносить предложения по улучшению работы школы: МКОУ

«Сергинская СОШ», МКОУ «Комсомольская ООШ», МКОУ «Кормужиханская СОШ», МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ».

Вывод:

Анализ ответов потребителей о степени удовлетворенности муниципальной услугой позволил установить, что:

1. Уровень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях» - 84,8%.

Предложения:

1. Администрации МКОУ «Комсомольская ООШ» изучить причины низкого уровня удовлетворенности организацией питания.

2. Руководителям общеобразовательных организаций: МКОУ «Октябрьская СОШ», МКОУ «Малоатлымская СОШ», МКОУ «Чемашинская СОШ», МКОУ «Шеркальская СОШ», МКОУ «Комсомольская ООШ», МКОУ «Перегибинская СОШ № 2» провести анализ обеспеченностью учебниками и учебными пособиями обучающихся.

3. Отделу общего образования Управления образования и молодежной политики поставить на контроль вопрос по 100 % обеспечению учебниками и учебными пособиями школьных библиотек.

4. Руководителям образовательных организаций активно информировать потребителей образовательной услуги о деятельности образовательной организации.

2.3. Муниципальная услуга «Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования»

Социологический опрос проводился в форме анкетирования «Оценка степени удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций дополнительного образования качеством оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования» (далее - образовательная услуга).

В организациях дополнительного образования предлагаются образовательные программы по различным направлениям: техническое творчество, спортивно-техническое, эколого-биологическое, туристско-краеведческое, спортивное, художественное творчество, культурологическое, гражданско-патриотическое.

Наличие всего спектра направленностей программ дополнительного образования обеспечивает возможности более полного удовлетворения в дополнительных образовательных услугах.

Результаты степени удовлетворенности муниципальной услугой, предоставляемой организациями дополнительного образования, представлены в таблице №3.

Удовлетворенность образовательной услугой оценивалась по следующим критериям:

- удовлетворенность образовательным процессом;
- удовлетворенность квалификацией педагогов;
- **удовлетворенность организационным процессом;**
- удовлетворенность работой администрации;
- показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями).

Анализ результатов опроса:

№	Критерии:	Степень удовлетворенности, %
1.	Удовлетворенность образовательным процессом	96%

2.	Удовлетворенность квалификацией педагогов	94,2%
2.	Удовлетворенность организационным процессом	82,1%
4.	Удовлетворенность работой администрации	95%
5.	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	89,3%

Критерий «Удовлетворенность образовательным процессом» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности - 96%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Образовательный процесс ориентирован на развитие личности ребенка	96,2
2.	Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые педагогами по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	96,3
3.	Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка на занятиях	95,3

В результате анализа результатов выявлено, что высокая удовлетворенность образовательным процессом респондентами высказывается в отношении всех организаций дополнительного образования.

Критерий «Удовлетворенность квалификацией педагогов» изучался на основе на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - 94,2%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В образовательной организации дополнительного образования работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	96,9
2.	Педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания обучающихся	91,5

Высокий уровень квалификации педагогических работников отмечается во всех образовательных организациях дополнительного образования.

Критерий «Удовлетворенность организационным процессом» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - 82,1%:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В образовательной организации дополнительного образования хорошая материально – техническая база	71,8

2.	Мой ребёнок не перегружен занятиями в образовательной организации	92,4
----	---	------

Респонденты МБОУ ДО Центр внешкольной работы «Смена указывали на низкую оснащенность материально-технической базы образовательной организации - 49,7%

Критерий «Удовлетворенность работой администрации» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности - **95%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Управление образовательной организацией, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса	92,1
2.	В образовательной организации заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок	94,6
3.	Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	98,5

Респонденты всех образовательных организаций дополнительного образования удовлетворены работой администрации.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **89,3%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	91
2.	Родителям предоставляется возможность участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	87,6

Во всех организациях дополнительного образования степень удовлетворенности по данному критерию находится в пределах допустимых значений (таблица №3).

Вывод:

1. Общий уровень удовлетворенности муниципальной услугой составляет **91,3 %**. Низкая степень удовлетворенности образовательной услугой не зафиксирована.
2. Потребители МБОУ ДО Центр внешкольной работы «Смена» указывали на низкую оснащенность материально-технической базы образовательной организации - 49,7%

Предложения:

1. Привлекать внебюджетные источники финансирования для укрепления материально-технической базы организаций дополнительного образования современным учебным и технологическим оборудованием.
2. Активно информировать потребителей образовательной услуги о деятельности образовательной организации.