



Информационно-аналитическая справка
о результатах опроса удовлетворенности потребителей
качеством оказания образовательных услуг в сфере образования
за 2016 год

Удовлетворенность потребителей качеством оказания образовательных услуг:

№	Образовательные услуги	Степень удовлетворённости, (%)
1.	«Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях»	89,4%
2.	«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях»	87,3%
3.	«Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования»	91,3 %

1. Общие сведения

Управлением образования и молодежной политики Октябрьского района совместно с муниципальными образовательными организациями ежегодно проводится опрос по изучению удовлетворённости потребителей качеством оказания образовательных 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 образовательных услуг, определения проблем, влияющих на качество предоставления образовательных услуг.

В ходе проведения анкетирования были опрошены **4487** респондентов. Из них: **1452** родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций, предоставляющих образовательные услуги дошкольного образования, **2524** родителей (законных представителей) обучающихся общеобразовательных организаций, **511** родителей (законных представителей) обучающихся, посещающих организации дополнительного образования.

2. Результаты опроса

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

Опрос проводился в форме анкетирования «Оценка степени удовлетворенности родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций качеством оказания образовательной 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 образовательной 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	95,2
2.	Удовлетворенность оснащенностью дошкольной образовательной организации	89,1
3.	Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования	94,8
4.	Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования	81,2
5.	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	94

Критерий «Удовлетворенность образовательно-воспитательным процессом» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - 95,2%:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Образовательно-воспитательный процесс в дошкольной образовательной организации ориентирован на развитие личности ребенка	95,2
2.	В детском саду созданы условия для обеспечения безопасности, физического развития и укрепления здоровья ребенка	95,2

Образовательно-воспитательный процесс в дошкольной образовательной организации ориентирован на развитие личности ребенка, оценка данного критерия от 71% до 100%.

В результате анализа выявлено, что наиболее высокая удовлетворенность (100%) по первому показателю респондентами высказывается в отношении МБДОУ ДСОВ «Дюймовочка» пгт. Приобье, МБДОУ ДСОВ «Лесная сказка» пгт. Талинка, МБДОУ ДСОВ «Радуга» пгт. Приобье, МБДОУ ДСОВ «Солнышко» пгт. Октябрьское, МБДОУ ДСОВ «Солнышко» с. Шеркалы, МКОУ «Пальяновская СОШ», МКОУ «Комсомольская ООШ», МКОУ «Малоатлымская СОШ» (п.Заречное), МКОУ «Кормужиханская СОШ», ЧДОУ ДСОВ «Теремок» пгт. Приобье.

В детском саду созданы условия для обеспечения безопасности, физического развития и укрепления здоровья ребенка.

Высокая оценка данного критерия 100 % дана респондентами МБДОУ ДСОВ «Дюймовочка» пгт. Приобье, МБДОУ ДСОВ «Солнышко» пгт. Октябрьское, МБДОУ ДСОВ «Гномик» п. Карымкары, МКОУ «Кормужиханская СОШ», МКОУ «Пальяновская СОШ», МКОУ «Каменная СОШ», МКОУ «Малоатлымская СОШ», ЧДОУ ДСОВ «Теремок» пгт. Приобье.

Критерий «Удовлетворенность оснащённостью дошкольной образовательной организации» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – 89,1%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, разнообразным оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка	89,6
2.	Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой	85,3
3.	В детском саду хорошо организовано питание	91,5

Высокую степень удовлетворенности оснащенности дошкольных образовательных организаций (100%) по первому показателю отметили родители (законные представители): МКОУ «Сергинская СОШ им. Героя Советского союза Н.И. Сирина», МКОУ «Малоатлымская СОШ», МКОУ «Пальяновская СОШ», МКОУ «Большеулуйская СОШ», ЧДОУ ДСОВ «Теремок» пгт. Приобье.

Недостаточная оснащенность ниже 70% отмечается респондентами МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 50%, МБДОУ «ДСОВ «Семицветик» - 55,6%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 67%.

По вопросу организации питания респонденты в основном во всех образовательных организациях ответили положительно от 84 до 100%.

Низкий процент удовлетворенности по организации питания отмечен респондентами МБДОУ «ДСОВ «Семицветик» - 69,3%.

Более детальный анализ результатов опроса респондентов, оценивающих удовлетворенность оснащения дошкольных образовательных организаций представлен в таблице №1.

Критерий «Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - 94,8%:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности,
---	-------------	----------------------------

		%
1.	В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	95,7
2.	Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка	93,9

Респонденты большинства образовательных организаций отмечают высокий уровень квалификации педагогических работников.

Оценка квалификации педагогов дошкольного образования респондентами представлена в таблице №1.

Критерий «Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования» осуществлялся на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – **81,2%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Режим работы детского сада оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей	95
2.	В детском саду работают различные кружки, где может дополнительно заниматься ребенок	62
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 «Каменная СОШ» -59%, МКОУ «Кормужиханская СОШ»- 67%, МКОУ «Пальяновская СОШ»-67%, МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 48%, МКОУ «Чемашинская СОШ»- 69, МКОУ «Большелеушинская СОШ»- 63%.

В большинстве организаций, осуществляющих дошкольное образование, отмечается удовлетворенность респондентов режимом работы дошкольной организации, кроме МКОУ «Большеатлымской СОШ» - 67% , МКОУ «Каменная СОШ»- 59% положительных ответов.

Недостаточная степень удовлетворенности кружковой деятельности наблюдается в следующих организациях: МКОУ «Каменная СОШ» - 29%, МБДОУ ДСОВ «Ромашка» - 38,1%, МКОУ «Чемашинская СОШ»- 57%.

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

Низкий процент удовлетворенности по критерию готовности ребенка к школе отмечен МКОУ «Чемашинская СОШ»-57%,.

Результаты анализа опроса респондентов по данному критерию представлены в таблице №1.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» осуществлялся по двум показателями, по результатам опроса имеет степень удовлетворенности - **94 %**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
---	-------------	------------------------------

1.	Родителям доступна полная информация жизнедеятельности ребенка в детском саду	96,2
2.	Родителям предоставляются возможности участия в управлении учреждением, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада	91,7

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

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

Выводы:

Анализ ответов потребителей о степени их удовлетворенности образовательной 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» - **89,4%.**

3. Потребители услуги в большей степени удовлетворены: образовательно-воспитательным процессом – **95,2%**, квалификацией педагогов - **94,8%**, показателем эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями) - **94%.**

В меньшей степени потребители удовлетворены работой кружков в системе дошкольного образования (степень удовлетворенности составил - **62%**).

Предложения:

1. Активно информировать потребителей образовательной услуги о результатах деятельности образовательной организации.

2. Руководителям организаций, реализующих программы дошкольного образования усилить контроль за деятельностью организации, направленной на развитие ребенка.

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

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

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

Результаты степени удовлетворенности образовательной 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	87,1%
2	Удовлетворенность организационным процессом	84,6%
3	Удовлетворенность квалификацией педагогов	85,6%
4	Удовлетворенность социально-психологическим климатом	90,0%
5	Удовлетворенность работой администрации	85,5%
6	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	90,9%

Критерий «Удовлетворенность образовательным процессом» изучался на основе четырех показателей, общий уровень удовлетворенности - 87,1%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности ребенка	88,7
2.	Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые учителями по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	87,8
3.	Учителя справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка	87
4.	Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка	87

Анализ результатов показал, что наиболее высокая удовлетворенность образовательным процессом респондентами высказывается в отношении МКОУ «Пальяновская СОШ» -100%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 97,5%, МКОУ

«Каменная СОШ» - 97,5%, МКОУ «Приобская НОШ»- 96,3%, МКОУ «Перегибинская СОШ №2 »- 95,3%, МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 92,3%, МКОУ «Большеушинская СОШ» - 91,8%, МКОУ «Перегибинская СОШ №1»- 91,5%, МКОУ « СОШ №7»- 90,8%.

Недостаточная степень удовлетворенности образовательным процессом указана респондентами МКОУ « Чемашинская СОШ» - 64,3%. Всего 56% респондентов МКОУ

«Чемашинская СОШ» указывают, что учителя справедливо оценивают достижения и возможности ребенка. Недостаточная удовлетворенность по данному показателю наблюдается в МКОУ « Шеркальская СОШ» - 59%.

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 - **84,6%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В нашей школе хорошая материально – техническая база	86,6
2.	Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками	84,8
3.	Хорошая организация питания	82,4

Наиболее высокая удовлетворенность организационным процессом респондентами высказывается в отношении МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 100%, МКОУ «Перегибинская СОШ №2» - 100%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 96,7%, МКОУ «Каменная СОШ» -95,7%, МКОУ «Приобская НОШ» - 95,7%, МКОУ «СОШ №7»- 94,3%; МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 93%, МКОУ «Большеушинская СОШ»- 93,3%, МКОУ «Перегибинская СОШ №1»- 92,7%.

Удовлетворены материально-технической базой респонденты следующих школ: МКОУ «Сергинская СОШ им. героя Советского Союза Н.И. Сирина»-100%, МКОУ «Кормужиханская СОШ»-100%, МКОУ «Пальиновская СОШ»-100%, МКОУ «Перегибинская СОШ №2»- 100%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ»- 98%, МКОУ «Большеушинская СОШ» - 98%, МКОУ «Каменная СОШ»- 93%, МКОУ «СОШ №7»- 93%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» -93%.

Недостаточная удовлетворенность материально-технической базы указана респондентами двух школ: МКОУ «Шеркальская СОШ»- 68%, МКОУ «Приобская СОШ»- 67%.

Респонденты четырех общеобразовательных организаций указали на полное укомплектование школьной библиотеки учебниками: МКОУ «Сергинская СОШ им. героя Советского Союза Н.И. Сирина», МКОУ «Перегибинская СОШ №1», МКОУ «Перегибинская СОШ №2», МКОУ «Кормужиханская СОШ».

Недостаточная удовлетворенность укомплектованностью учебниками наблюдается в отношении МКОУ «Шеркальская СОШ»- 60%, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 68%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 57%.

Высокую степень удовлетворенности по организации питания отметили респонденты следующих школ: МКОУ «Кормужиханская СОШ» -100%, - 96%, Перегибинская СОШ №2»- 100%, МКОУ «Приобская НОШ» -99%, МКОУ «Каменная СОШ»- 97%, МКОУ «Перегибинская СОШ №1»- 95%, МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 96%.

Недостаточная удовлетворенность организацией питания наблюдается в отношении

МКОУ «Сергинская СОШ им. героя Советского Союза Н.И. Сирина» - 53%, МКОУ «Чемашинская СОШ» - 56 %, «Малоатлымская СОШ» - 63%, МКОУ «Октябрьская СОШ им. Н.В. Архангельского» - 67%.

Критерий «Удовлетворенность квалификацией педагогов» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **85,6%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В школе работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	87,1
2.	В школе педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания учащегося	84,1

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы. Респонденты удовлетворены квалификацией педагогов в МКОУ «Каменная СОШ» - 100%, МКОУ

«Пальяновская СОШ» - 100%, МКОУ «Приобская НОШ» - 98%, МКОУ «Перегибинская СОШ №2» - 97%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 97%, МКОУ «СОШ №7» - 95%, МКОУ

«Перегибинская СОШ №1» - 95%, МКОУ «Октябрьская СОШ им. Н.В. Архангельского» - 91%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 90%, МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 90%, МКОУ «Большеулуйская СОШ» - 90%.

Недостаточная удовлетворенность квалификацией педагогов наблюдается в отношении

МКОУ «Сергинская СОШ им. героя Советского Союза Н.И. Сирина» - 66,5%, МКОУ «Чемашинская СОШ» - 67%, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 63%.

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 - **90%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В школе доброжелательная психологическая атмосфера	88,9
2.	У моего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями	91,2

Высокую степень удовлетворенности **социально-психологическим климатом** отметили респонденты в отношении МКОУ «Пальяновская СОШ» - 100%, МКОУ «Приобская НОШ» - 99%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 99%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 98%, МКОУ «Каменная СОШ» - 97%, МКОУ «Перегибинская СОШ №2» - 96,5%, МКОУ «Перегибинская СОШ №1» - 95,6%, МКОУ «Большеулуйская СОШ» - 95,2%, МКОУ «Карымкарская СОШ» - 95%, МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 95%, МКОУ «СОШ №7» - 94,5.

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 - **85,5%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности %
1.	Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса	85,6
2.	Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	85,4

Высокую степень удовлетворенности работой администрации отметили респонденты в отношении МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 99%, МКОУ «Передребинская СОШ №2» - 97,5%, МКОУ «Кормужиханская СОШ» - 95%, МКОУ «Паляновская СОШ» - 94%, МКОУ «СОШ №7» - 94%, МКОУ «Приобская СОШ» - 94%, МКОУ «Каменная СОШ» - 93,5%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 91,5%, МКОУ «Карымкарская СОШ» - 91%,

Недостаточная степень удовлетворенности по показателю «Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей» наблюдается в МКОУ «Чемашинская СОШ» - 67%, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 66%.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **90,9%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	92,3
2.	Родителям предоставляются возможности участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	89,6

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы. В 5 общеобразовательных организациях 100% родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в школе МКОУ «Паляновская СОШ», МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ», МКОУ «Кормужиханская СОШ», МКОУ «Каменная СОШ», МКОУ «Большеатлымская СОШ»

Родителям (законным представителям) МКОУ «Паляновская СОШ», «Нижне-Нарыкарская СОШ», «Передребинская СОШ №1» предоставляется возможность участия в управлении образовательной организацией, вносить предложения по улучшению работы школы:

Вывод:

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

1. Уровень удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях» - 87,3%

Предложения:

1.Администрации МКОУ «Сергинская СОШ им. героя Советского Союза Н.И. Сирина», МКОУ «Чемашинская СОШ», «Малоатлымская СОШ», МКОУ «Октябрьская СОШ им. Н.В. Архангельского» изучить причины недостаточной удовлетворенности организацией питания.

2. Руководителям общеобразовательных организаций: МКОУ «Малоатлымская СОШ», МКОУ «Шеркальская СОШ», МКОУ «Комсомольская ООШ» 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. Образовательная услуга «Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования»

Опрос проводился в форме анкетирования «Оценка степени удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций дополнительного образования качеством оказания образовательной 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 образовательной 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	95,2 %

2.	Удовлетворенность квалификацией педагогов	93,5 %
2.	Удовлетворенность организационным процессом	83,8%
4.	Удовлетворенность работой администрации	93,6%
5.	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	90,5%

Критерий «Удовлетворенность образовательным процессом» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – 95,2 %

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Образовательный процесс ориентирован на развитие личности ребенка	95,4
2.	Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые педагогами по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	95,7
3.	Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка на занятиях	94,4

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 двух показателей, общий уровень удовлетворенности - 93,5%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В образовательной организации дополнительного образования работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	94
2.	Педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания обучающихся	92,9

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

Критерий «Удовлетворенность организационным процессом» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - 83,8%:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
---	-------------	------------------------------

1.	В образовательной организации дополнительного образования хорошая материально – техническая база	74,2
2.	Мой ребёнок не перегружен занятиями в образовательной организации	93,3

Респонденты МБОУ ДО Центр внешкольной работы «Смена» указали на низкую оснащенность материально-технической базы образовательной организации –57 %

Критерий «Удовлетворенность работой администрации» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности –93,6%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Управление образовательной организацией, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса	89,2
2.	В образовательной организации заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок	96,3
3.	Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	95,4

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 – 90,5%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	92,5
2.	Родителям предоставляется возможность участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	88,5

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

Вывод:

1. Общий уровень удовлетворенности образовательной услугой составляет 91,3%. Низкая степень удовлетворенности образовательной услугой не зафиксирована.
2. Потребители МБОУ ДО Центр внешкольной работы «Смена» указали на низкую оснащенность материально-технической базы образовательной организации –57%

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.