



Администрация Октябрьского района
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ПРИКАЗ

« 26 » февраля 2021 г.

№ 157-од

пгт. Октябрьское

**Об утверждении информационно-аналитической справки о результатах опроса
удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательных услуг в сфере
образования за 2020 год**

В соответствии с приказом Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района от 28.01.2021 № 51- од «О проведении опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить информационно - аналитическую справку о результатах опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательных услуг в сфере образования за 2020 год (приложение к приказу).
2. Разместить на сайте Октябрьского района, Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района информационно-аналитическую справку о результатах опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательных услуг в сфере образования за 2020 год (отв. Соломенников А.Г.).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района Габдулиманову С.Н.

Заместитель главы Октябрьского района
по социальным вопросам, начальник Управления
образования и молодежной политики
администрации Октябрьского района



Т.Б. Киселева

Исполнитель:
Главный специалист отдела общего образования
Управления образования и молодежной политики
Ольга Алексеевна Тизяева
раб. тел. 8(34678)28086 email: tizyaevaoa@oktregion.ru



Приложение к приказу
Управления образования
и молодежной политики
Администрации Октябрьского района
от 26.02.2020 № 157-од

**Информационно-аналитическая справка
о результатах опроса удовлетворенности потребителей
качеством оказания образовательных услуг в сфере образования
за 2020 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, имеющих группы дошкольного образования»	83,1%
2.	«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях»	81,0%
3.	«Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования»	93,5%

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, имеющих группы дошкольного образования»;

- «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 **3284** респондентов. Из них: **1131** родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций, предоставляющих образовательные услуги дошкольного образования, **1651** родителей (законных представителей) обучающихся общеобразовательных организаций, **502** родителя (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, имеющих группы дошкольного образования» (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 образовательной деятельности	90,7
2.	Удовлетворенность оснащенностью дошкольной образовательной организации	80,7
3.	Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования	85,0
4.	Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования	76,2
5.	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	83,0

Критерий «Удовлетворенность образовательной деятельностью»
изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности – 90,7%:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Образовательно-воспитательный процесс в дошкольной образовательной организации ориентирован на развитие личности ребенка	94,2
2.	В детском саду созданы условия для обеспечения безопасности, физического развития и укрепления здоровья ребенка	87,2

Образовательно-воспитательный процесс в дошкольной образовательной организации ориентирован на развитие личности ребенка, оценка данного критерия от 82% до 100%.

В результате анализа выявлено, что наиболее высокая удовлетворенность (от 79% до 100%) по первому показателю респондентами высказываются в отношении МКОУ «Комсомольская ООШ»- 100%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского»- 100%, МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 100%, МКОУ «Малоатлымская СОШ»-81,2%, МКОУ «Чемашинская СОШ»- 100%, МБДОУ ДСОВ «Северяночка» пгт. Приобье- 98,6%, МБДОУ ДСОВ «Аленький цветочек» с. Перегребное – 98,5%, МБДОУ ДСОВ «Сказка» п. Уньюган – 98,0%, МАДОУ «Радуга» пгт. Приобье – 95,5%, МБДОУ ДСОВ «Солнышко» пгт. Октябрьское- 94,6%, МКОУ «Каменная СОШ»-93,3,0%, МКОУ «Нижне - Нарыкарская СОШ»- 92,1%, МБДОУ ДСОВ «Лесная сказка» пгт. Талинка- 92,0%, МКОУ «Сергинская СОШ имени Николая Ивановича Сирина»- 92,0%, МБДОУ ДСОВ «Дюймовочка» пгт. Приобье- 91,0%, МБДОУ ДСОВ «Семицветик» пгт. Андра – 91%, МКОУ «Большеулуйшинская СОШ»- 91%, МБДОУ ДСОВ «Ромашка» п. Уньюган- 89,6%, МБДОУ ДСОВ «Буратино» п. Уньюган - 89%, МКОУ «Карымкарская СОШ»- 86,0%, МКОУ «Шеркальская СОШ»- 82,0%.

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

Высокая оценка данного критерия от 100% дана респондентами МБДОУ ДСОВ «Аленький цветочек» с. Перегребное, МКОУ «Комсомольская ООШ», МКОУ «Каменная СОШ», МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского», МКОУ «Большеатлымская СОШ». Самая низкая оценка данного критерия: МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 29%.

Критерий «Удовлетворенность оснащённостью дошкольной образовательной организации» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – **80,7%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, разнообразным оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка	78,0
2.	Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой	78,0
3.	В детском саду хорошо организовано питание	86,3

Высокую степень удовлетворенности оснащенности дошкольных образовательных организаций (от 70% до 100%) по первому показателю отметили все родители (законные представители) образовательных организаций, реализующих программы дошкольного образования кроме: МБДОУ ДСОВ «Семицветик» пгт. Андра (60,6%), МКОУ «Каменная СОШ», (60%), МКОУ «Малоатлымская СОШ» (43%), МКОУ «Чемашинская СОШ» (60,0%), МКОУ «Большеулуйшинская СОШ» (54,5%), МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского», (40%).

Недостаточная оснащенность от 70% и ниже отмечается респондентами МБДОУ ДСОВ «Семицветик» пгт. Андра (54,5%), МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» (60,0%), МКОУ «Большеулуйшинская СОШ» (63,6%).

Процент удовлетворенности по организации питания от 70% и выше отметили все родители (законные представители) образовательных организаций, реализующих программы

дошкольного образования кроме: МБДОУ ДСОВ «Семицветик» пгт. Андра (57,5%), МКОУ «Шеркальская СОШ» (57,5%), МКОУ «Большелеушинская СОШ» (57,1%).

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 – **85,0%**:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	85,4
2.	Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка	84,6

Респонденты в 2х образовательных организациях отметили низкий уровень квалификации педагогических работников- МКОУ «Чемашинская СОШ» (60%), МКОУ «Большелеушинская СОШ» (45,4%).

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 – **76,2%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Режим работы детского сада оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей	94,4
2.	В детском саду работают различные кружки, где может дополнительно заниматься ребенок	60,0
3.	Благодаря посещению детского сада ребенок готов к поступлению в школу	77,4

Степень удовлетворенности развитием ребенка в системе дошкольного образования только в 18 образовательных организациях находится в пределах допустимых значений (от 70% и выше).

Недостаточная удовлетворенность этим критерием наблюдается у родителей (законных представителей): МБДОУ ДСОВ «Семицветик» пгт. Андра- 52,5%, МКОУ « Малоатлымская СОШ» - 62%, МКОУ «Чемашинская СОШ» -53,3%, МКОУ «Большелеушинская СОШ»- 63,6%.

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 – **83%**

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

		(%)
1.	Родителям доступна полная информация жизнедеятельности ребенка в детском саду	85,8
2.	Родителям предоставляются возможности участия в управлении учреждением, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада	80,4

Высокую степень удовлетворенности (от 70% до 100%) по критерию взаимодействия с родителями отметили респонденты во всех образовательных организациях кроме МКОУ «Чемашинская СОШ» - 40%.

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» - **83,1%**.

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. Постоянно обновлять и пополнять информацию на сайте образовательной организации.

4. Чаще проводить открытые мероприятия с участием родителей (законных представителей).

5. Предоставлять родителям (законным представителям) возможность участия в управлении учреждением, с целью внесения предложений, направленных на улучшения работы образовательной организации.

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	85,5
2	Удовлетворенность организационным процессом	89,0
3	Удовлетворенность квалификацией педагогов	80,6
4	Удовлетворенность социально-психологическим климатом	85,2
5	Удовлетворенность работой администрации	76,9
6	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	85,6

Критерий «Удовлетворенность образовательным процессом» изучался на основе четырех показателей, общий уровень удовлетворенности – **85,5%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности ребенка	82,4
2.	Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые учителями по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	85,0
3.	Учителя справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка	79,8
4.	Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка	83,2

Анализ результатов показал, что наиболее высокая удовлетворенность от 70% и выше образовательным процессом респондентами высказывается в отношении «Большеатлымская СОШ»- 97,7%, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 95,8%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1»- 93,2%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 92,5%, МКОУ «Каменная СОШ» - 92,5%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ»- 89,9%, МКОУ «Андринская СОШ» - 87,5%, МКОУ «Уньюганская СОШ №2»- 85,4%, МКОУ «Большелеушинская СОШ» - 82,8 %, МКОУ «Чемашинская СОШ»- 82,7%, МКОУ «Сергинская СОШ им. Героя Советского союза Н.И. Сирина»- 81,6%, МКОУ «Приобская НОШ»- 81,3%, МКОУ «Шеркальская СОШ»- 77,7%, МКОУ «СОШ №7» пгт. Талинка – 74,5%, МКОУ «Приобская СОШ» - 74,0%, МКОУ «Карымкарская СОШ»- 72,5%.

Недостаточная степень удовлетворенности образовательным процессом указана респондентами МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 67,1%, МКОУ «Перегребинская СОШ №1»-57,9%.

Степень удовлетворенности представлена (таблица №2).

Критерий «Удовлетворенность организационным процессом» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – **89,0%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	В нашей школе хорошая материально – техническая база	76,0
2.	Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками	81,3
3.	Хорошая организация питания	80,0

Наиболее высокая удовлетворенность организационным процессом респондентами высказывается (от 70% и выше) в отношении МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 94,8%, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 91,6%, МКОУ «Нижне - Нарыкарская СОШ» - 91,4%, МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 90,7%, МКОУ «Каменная СОШ»- 90,0%, МКОУ «Уньюганская СОШ №2» - 85,0%, МКОУ «Андринская СОШ»- 81,1%, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 81,0%, МКОУ «Карымкарская СОШ»- 80,4%, МКОУ «Большеуштинская СОШ»- 79,0%, МКОУ «Сергинская СОШ им. Героя Советского союза Н.И. Сирина»- 78,6%, МКОУ «Приобская СОШ» - 72,4%, МКОУ «Приобская НОШ» - 70,5%, МКОУ «Чемашинская СОШ»- 71,7%.

Удовлетворены материально-технической базой респонденты следующих школ: МКОУ «Комсомольская ООШ» - 100%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 95,0%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 93,0%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 92,3%, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 86,3%,

Недостаточная удовлетворенность материально-технической базы указана респондентами следующих школ: МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 54,5%, МКОУ «Приобская НОШ»- 59,6%, МКОУ «СОШ № 7» пгт. Талика – 52,8%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 61,2%, МКОУ «Приобская СОШ»- 67,1%, МКОУ «Чемашинская СОШ»- 69,2%.

Полное укомплектование школьной библиотеки учебниками на 100% респондентами указано не было от 55% до 95,4%.

Недостаточная удовлетворенность укомплектованностью учебниками наблюдается в отношении МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского»- 67,9%, МКОУ «СОШ №7», пгт. Талинка- 55,0 %, , МКОУ «Чемашинская СОШ» - 53,8%. В остальных общеобразовательных организациях от 73% удовлетворенности и выше.

Высокую степень удовлетворенности по организации питания отметили респонденты следующих школ: МКОУ «Каменная СОШ»- 97,8%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 96,9%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ -96,0%, МКОУ «Чемашинская СОШ» - 92,3%.

Недостаточная удовлетворенность организацией питания наблюдается в отношении МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 66,2%, МКОУ «СОШ №7» - 66,5 %, МКОУ «Перегибинская СОШ №1»- 61,1%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» -63,6%. МКОУ «Шеркальская СОШ»-65,9%.

Критерий «Удовлетворенность квалификацией педагогов» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности – **80,6%**

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

		(%)
1.	В школе работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	81,8
2.	В школе педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания учащегося	79,5

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы. Респонденты удовлетворены квалификацией педагогов 100% МКОУ «Комсомольская ООШ», МКОУ «Малоалтлымская СОШ», в МКОУ «Большеалтлымская СОШ» - 97,5%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1»- 95,4%, МКОУ «Нижне- Нарыкарская СОШ»- 89,8%, МКОУ «Каменная СОШ»- 88,2%, МКОУ «Чемашинская СОШ» - 88,1%, МКОУ «Андриная СОШ»- 86,4%.

Недостаточная удовлетворенность квалификацией педагогов наблюдается в отношении МКОУ «Перегибинская СОШ №1» - 51,0%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского»- 62,1%, МКОУ «Приобская СОШ» - 63,1%.

Результаты анализа опроса «В школе педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания учащегося»

Недостаточная удовлетворенность респондентов отмечается в МКОУ «Перегибинская СОШ №1» - 49,5%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского»- 58,3%, МКОУ «Приобская СОШ» - 60,6%, МКОУ «СОШ №7», пгт. Талинка – 60,6%. В остальных образовательных организациях удовлетворенность свыше 70%.

Результаты анализа опроса респондентов по вышеназванным критериям представлены в таблице №2.

Критерий «Удовлетворенность социально-психологическим климатом» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - 85,2%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	В школе доброжелательная психологическая атмосфера	81,1
2.	У моего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями	89,4

Высокую степень удовлетворенности социально-психологическим климатом отметили респонденты в отношении в отношении всех образовательных организаций свыше 71%, кроме МКОУ «Перегибинская СОШ №1 » - 62,4% (таблица №2).

Критерий «Удовлетворенность работой администрации» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности – 76,9%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса	76,0
2.	Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	77,9

Высокую степень удовлетворенности работой администрации отметили респонденты в отношении МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 100%, МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 98,4%, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 91,6%, МКОУ «Нижне-Нарькарская СОШ» - 91,3%, МКОУ «Каменная СОШ» - 88,2 %, МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 86,3%, МКОУ «Андринская СОШ»- 85,6%, МКОУ «Уньюганская СОШ №2» -85,5%, МКОУ «Приобская НОШ» - 79,4%, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 74,9%, МКОУ «Сергинская СОШ им. Героя Советского союза Н.И. Сирина»- 72,2 %.

Недостаточная степень удовлетворенности по показателю «Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей» наблюдается в МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 53,7%, МКОУ «Приобская СОШ» - 64,8%, МКОУ «СОШ №7» пгт. Талинка – 64,7%, МКОУ «Перегибинская СОШ № 1» - 45,7%, МКОУ «Большелеушинская СОШ» - 64,2%, МКОУ «Карымкарская СОШ» - 69,3%, МКОУ «Чемашинская СОШ» - 69,2%.

Результаты анализа опроса респондентов по вышеназванным критериям представлены в таблице №2.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности -**85,6%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	90,2
2.	Родителям предоставляются возможности участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	81,0

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы. Респонденты удовлетворены 100% в МКОУ «Малоатлымской СОШ». В 16 общеобразовательных организациях от 74% и выше родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка. В МКОУ «Перегибинская СОШ №1» респонденты показали низкий процент удовлетворенности – 67,8.

Родителям (законным представителям) 18 общеобразовательных организаций предоставляется возможность участия в управлении образовательной организацией, вносить предложения по улучшению работы школы:

Степень удовлетворенности представлена (таблица №2).

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» - 84,0%

Предложения:

1. Администрации общеобразовательных организаций изучить причины недостаточной удовлетворенности, согласно критериям мониторинга сформировать перечень мероприятий,

направленных на улучшение качества образовательной услуги, организацией питания, обеспеченностью учебниками и учебными пособиями обучающихся.

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

3. 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 электронной форме, анкета была размещена на сайтах образовательных организаций.

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:

№ п/п	Критерии	Степень удовлетворенности, %
1.	Удовлетворенность образовательным процессом	96,9
2.	Удовлетворенность квалифицированностью педагогов	96,1
3.	Удовлетворенность организационным процессом	87,2
4.	Удовлетворенность работой администрации	93,0
5.	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	93,9

Критерий «Удовлетворенность образовательным процессом» изучался на основе

трех показателей, общий уровень удовлетворенности – **96,9 %**

№	Показатели	Степень удовлетворенности, %
1.	Образовательный процесс ориентирован на развитие личности ребенка	98,2
2.	Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые педагогами по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	98,2
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 всех образовательных организаций дополнительного образования. Наивысший процент удовлетворенности образовательным процессом выразили респонденты МБУ ДО «Дом детского творчества» с.Перегребное – 99,3 %.

Критерий «Удовлетворенность квалифицированностью педагогов» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **96,1 %**

№	Показатели	Степень удовлетворенности, %
1.	В образовательной организации дополнительного образования работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	96,4
2.	Педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания обучающихся	95,7

Наиболее высокий уровень квалификации педагогических работников отмечается в МБУ ДО «Дом детского творчества» с.Перегребное – 99,0 %.

Критерий «Удовлетворенность организационным процессом» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **87,2 %**:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В образовательной организации дополнительного образования хорошая материально-техническая база	76,9
2.	Мой ребёнок не перегружен занятиями в образовательной организации	97,5

Высокий уровень удовлетворенности организационным процессом отмечается во всех образовательных организациях дополнительного образования, в МБУ ДО «Дом детского творчества» с.Перегребное удовлетворенность организационным процессом составила 95,1 %.

Критерий «Удовлетворенность работой администрации» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – **93,0 %**

№	Показатели	Степень удовлетворенности, %
1.	Управление образовательной организацией, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса	88,8
2.	В образовательной организации заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок	96,6

3.	Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	93,5
----	--	------

Высокий уровень удовлетворенности организационным процессом отмечается во всех образовательных организациях дополнительного образования, в МБОУ ДО «Дом детского творчества «Новое поколение» пгт.Приобье, удовлетворенность организационным процессом составила 94,0 %.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности – **93,9%**:

№	Показатели	Степень удовлетворенности, %
1.	Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	96,1
2.	Родителям предоставляется возможность участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	91,7

Наиболее высокий уровень взаимодействия с родителями отмечается в МБУ ДО «Дом детского творчества» с.Перегребное – 98 %.

Вывод:

1. Общий уровень удовлетворенности образовательной услугой составляет 93,5%, что на 3 % выше, чем в 2019 г. (90,5%).

2. По позиции «Удовлетворенность организационным процессом» просматривается самый низкий уровень удовлетворенности - 87,2 %.

Предложения:

1. Активнее привлекать внебюджетные источники финансирования для укрепления материально-технической базы организаций дополнительного образования современным учебным и технологическим оборудованием.

2. Активизировать информирование потребителей образовательной услуги о деятельности образовательной организации, приглашать население на отчетные концерты, проводимые мероприятия, в том числе посредством современных средств связи (Viber, WhatsApp). Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательного учреждения, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.

3. Активно обновлять и пополнять информацию на сайте образовательной организации.

4. Чаще проводить открытые занятия с приглашением родителей, родительские собрания. Активно включать родительскую общественность в мероприятия образовательных организаций, проводить совместные мероприятия, в том числе с использованием дистанционных технологий.

5. Увеличивать количество краткосрочных дополнительных общеобразовательных программ с целью увеличения охвата дополнительным образованием детей.

Таблица №1

Результаты опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных учреждениях».

За 2020 год

Удовлетворенность образовательно-воспитательным процессом . %	98	137	89	74	33	94	138	18	116	35	33	38	85	8	61	7	15	5	5	17	11	Большешелешинская СОШ
всего респондентов: 1131	85,2	86,0	88,2	93,3	66,8	89,6	98,5	82,3	82,3	78,9	77,6	89,8	92,3	97,5	71,7	76,3	86,6	79,9	60,5	89,9	66,0	Большешелешинская СОШ
Удовлетворенность образовательной деятельностью 91,0	91	90,5	92,3	96,5	83,5	92,0	99,2	89,0	86,3	89,0	80,5	91	95	100	90,1	64,5	96,6	100	96,6	100	82	Большешелешинская СОШ
Образовательно-воспитательный процесс в дошкольной образовательной организации ориентирован на развитие личности ребенка 92,0	91	92	95,5	98,6	91	94,6	98,5	89	89,6	86	82	92,1	98	100	92	100	93,3	100	100	100	91	Большешелешинская СОШ
В детском саду созданы условия для обеспечения безопасности, физического развития и укрепления здоровья ребенка 82,2	91	89	89	94,5	76	89,3	100	89	83	91,4	79	89,4	92	100	85,2	29	100	100	93,3	100	73	Большешелешинская СОШ

3. Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования:	ЛСОВ «Дюймовочка»	91,5	
	ЛСОВ «Лесная сказка»	89,5	91,0
В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	ЛСОВ «Радуга»	91,0	92,1
	ЛСОВ «Северяночка»	97,2	100
84	ЛСОВ «Семцветик»	77,2	75,7
	ЛСОВ «Солнышко» Октябрьское	89,3	88,2
89	ЛСОВ «Аленький цветочек»	99,2	99,2
	ЛСОВ «Буратино»	94,4	94,4
84	ЛСОВ «Ромашка»	85,2	88,7
	МКОУ «Карымкарская СОШ»	81,3	88,5
84	МКОУ «Шеркальская СОШ»	78,7	78,7
	Нижне-Нарыкарская СОШ	89,4	89,4
84	ЛСОВ «Сказка»	94,1	95,2
	Комсомольская ООШ	100	100
84	Сергинская СОШ	76,6	70,3
	Малогатлымская СОШ	86	86
84	Каменная СОШ	93,3	93,3
	Октябрьская СОШ	80	80
84	Чемашинская СОШ	60	60
	Большегатлымская СОШ	82,3	82,3
84	Большелеушинская СОШ	50	45,4

4..Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования	80,4	77	79,6	86,5	86	52,5	88,9	97,3	70,3	77	73,3	68,6	88,5	89	100	100	100	71,3	62	82,2	73,3	53,3	76,4	63,6
	Режим работы детского сада оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей	95	92,8	93,4	96,6	98,6	94	95,7	100	83,3	97,4	88,5	91	97,3	100	100	100	89	86,0	93,3	100	80	100	100
В детском саду работают различные кружки, где может дополнительно заниматься ребенок	64,1	57,1	66,4	83,1	77	12,1	83	93,4	55,5	65,5	51,4	57,5	84,2	86	100	100	53,1	14,2	73,3	40	20	47	27,2	
Благодаря посещению детского сада ребенок готов к поступлению в школу	82,1	80,6	79	80	82,4	51,5	88,2	98,5	72,2	68,1	80	57,5	84,2	81,1	100	100	71,8	86,0	80,0	80	60	82,3	63,6	

5. Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	89,3	ДЦОВ «Дюймовочка»	89,7	83,5	88,1	96,5	63,6	88,8	98	77,8	83	78,6	70	88,2	92,5	100	76	93	83,3	80	40	97	76
	Родителям доступна полная информация жизнедеятельности ребенка в детском саду 92,1	89,7	ДЦОВ «Лесная сказка»	90,5	92,1	95,9	72,7	92,5	99	94,4	89,6	83	70	70	89,4	92	100	80	100	100	20	100	73
Родителям предоставляются возможности участия в управлении учреждением, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада 86,4	89,7	ДЦОВ «Семпцветик»	85,1	97,1	61,1	76	54,5	85,1	97,1	61,1	76	74,2	70	87	93	100	72	86	66,6	80	60	94,1	82

Результаты опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях»

за 2020 год

Всего- респондентов 1657

	Приобская СОШ	280		78,7	
	Андреевская СОШ	133		87,1	
	Октябрьская СОШ	359		61,3	
	Приобская СОШ	396		71,3	
	«СОШ №7»	227		70,9	
	Перевозинская СОШ №1	224		58,9	
	Сергеевская СОШ	72		79,4	
	Уньковская СОШ №1	131		96,2	
	Уньковская СОШ №2	38		86	
	Большеватовская СОШ	22		96,8	
	Большелевская СОШ	35		76,2	
	Карымкарская СОШ	41		73,5	
	Каменная СОШ	47		90,8	
	Комсомольская СОШ	12		91	
	Матвеевская СОШ	11		89,8	
	Нижне-Нарыкарская СОШ	75		91,4	
	Чемшинская СОШ	13		81,4	
	Шеркальская СОШ	45		78,8	
Количество респондентов 2160					
Удовлетворенность -81%					

<p>5. Удовлетворенность работой администрацией: 76,9%</p>	<p>Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса – 76,0%</p>	<p>Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей- 77,9%</p>	<p>Приобская НОШ</p>	<p>79,4</p>	<p>75</p>	<p>83,9</p>
<td data-bbox="343 1646 574 1736"> <td data-bbox="574 1646 909 1736"> <td data-bbox="909 1646 1276 1736"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 1646 909 1736"> <td data-bbox="909 1646 1276 1736"> </td> </td>	<td data-bbox="909 1646 1276 1736"> </td>				
<td data-bbox="343 1556 574 1646"> <td data-bbox="574 1556 909 1646"> <td data-bbox="909 1556 1276 1646"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 1556 909 1646"> <td data-bbox="909 1556 1276 1646"> </td> </td>	<td data-bbox="909 1556 1276 1646"> </td>				
<td data-bbox="343 1467 574 1556"> <td data-bbox="574 1467 909 1556"> <td data-bbox="909 1467 1276 1556"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 1467 909 1556"> <td data-bbox="909 1467 1276 1556"> </td> </td>	<td data-bbox="909 1467 1276 1556"> </td>				
<td data-bbox="343 1377 574 1467"> <td data-bbox="574 1377 909 1467"> <td data-bbox="909 1377 1276 1467"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 1377 909 1467"> <td data-bbox="909 1377 1276 1467"> </td> </td>	<td data-bbox="909 1377 1276 1467"> </td>				
<td data-bbox="343 1288 574 1377"> <td data-bbox="574 1288 909 1377"> <td data-bbox="909 1288 1276 1377"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 1288 909 1377"> <td data-bbox="909 1288 1276 1377"> </td> </td>	<td data-bbox="909 1288 1276 1377"> </td>				
<td data-bbox="343 1198 574 1288"> <td data-bbox="574 1198 909 1288"> <td data-bbox="909 1198 1276 1288"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 1198 909 1288"> <td data-bbox="909 1198 1276 1288"> </td> </td>	<td data-bbox="909 1198 1276 1288"> </td>				
<td data-bbox="343 1108 574 1198"> <td data-bbox="574 1108 909 1198"> <td data-bbox="909 1108 1276 1198"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 1108 909 1198"> <td data-bbox="909 1108 1276 1198"> </td> </td>	<td data-bbox="909 1108 1276 1198"> </td>				
<td data-bbox="343 1019 574 1108"> <td data-bbox="574 1019 909 1108"> <td data-bbox="909 1019 1276 1108"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 1019 909 1108"> <td data-bbox="909 1019 1276 1108"> </td> </td>	<td data-bbox="909 1019 1276 1108"> </td>				
<td data-bbox="343 929 574 1019"> <td data-bbox="574 929 909 1019"> <td data-bbox="909 929 1276 1019"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 929 909 1019"> <td data-bbox="909 929 1276 1019"> </td> </td>	<td data-bbox="909 929 1276 1019"> </td>				
<td data-bbox="343 840 574 929"> <td data-bbox="574 840 909 929"> <td data-bbox="909 840 1276 929"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 840 909 929"> <td data-bbox="909 840 1276 929"> </td> </td>	<td data-bbox="909 840 1276 929"> </td>				
<td data-bbox="343 750 574 840"> <td data-bbox="574 750 909 840"> <td data-bbox="909 750 1276 840"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 750 909 840"> <td data-bbox="909 750 1276 840"> </td> </td>	<td data-bbox="909 750 1276 840"> </td>				
<td data-bbox="343 660 574 750"> <td data-bbox="574 660 909 750"> <td data-bbox="909 660 1276 750"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 660 909 750"> <td data-bbox="909 660 1276 750"> </td> </td>	<td data-bbox="909 660 1276 750"> </td>				
<td data-bbox="343 571 574 660"> <td data-bbox="574 571 909 660"> <td data-bbox="909 571 1276 660"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 571 909 660"> <td data-bbox="909 571 1276 660"> </td> </td>	<td data-bbox="909 571 1276 660"> </td>				
<td data-bbox="343 481 574 571"> <td data-bbox="574 481 909 571"> <td data-bbox="909 481 1276 571"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 481 909 571"> <td data-bbox="909 481 1276 571"> </td> </td>	<td data-bbox="909 481 1276 571"> </td>				
<td data-bbox="343 392 574 481"> <td data-bbox="574 392 909 481"> <td data-bbox="909 392 1276 481"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 392 909 481"> <td data-bbox="909 392 1276 481"> </td> </td>	<td data-bbox="909 392 1276 481"> </td>				
<td data-bbox="343 302 574 392"> <td data-bbox="574 302 909 392"> <td data-bbox="909 302 1276 392"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 302 909 392"> <td data-bbox="909 302 1276 392"> </td> </td>	<td data-bbox="909 302 1276 392"> </td>				
<td data-bbox="343 212 574 302"> <td data-bbox="574 212 909 302"> <td data-bbox="909 212 1276 302"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 212 909 302"> <td data-bbox="909 212 1276 302"> </td> </td>	<td data-bbox="909 212 1276 302"> </td>				
<td data-bbox="343 123 574 212"> <td data-bbox="574 123 909 212"> <td data-bbox="909 123 1276 212"> </td> </td></td>	<td data-bbox="574 123 909 212"> <td data-bbox="909 123 1276 212"> </td> </td>	<td data-bbox="909 123 1276 212"> </td>				

Приобская НОШ	82,1	91,6	82,1	86,7	77,5
Андриянская СОШ	91,6	74,6	93,9	81,6	89,4
Октябрьская СОШ	74,6	83,1	81,6	87,3	67,6
Приобская СОШ	83,1	77,7	85,9	79,9	79,0
«СОШ №7»	77,7	67,8	79,9	84,7	69,6
Перепребинская СОШ №1	67,8	84,0	84,7	98,4	55,8
Сергеевская СОШ	84,0	98,8	98,4	89,4	83,3
Ульяновская СОШ №1	98,8	84,1	89,4	100	78,9
Ульяновская СОШ №2	84,1	97,7	100	91,4	95,4
Большелеушинская СОШ	77,1	76,7	80,4	91,4	62,8
Карымкарская СОШ	76,7	93,6	93,6	100	73,1
Каменная СОШ	93,6	95,8	100	100	44
Комсомольская ООШ	95,8	100	100	100	91,6
Малоятлынская СОШ	100	93,9	94,6	94,6	100
Нижне-Нарыкарская СОШ	93,9	84,6	92,3	92,3	93,3
Чемашинская СОШ	84,6	78,3	84	84	76,9
Шеркальская СОШ	78,3				72,7
6. Показатели эффективности взаимодействия с родителями (законными представителями) - 85,6%					
Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации – 90,2%	86,7	93,9	81,6	87,3	89,4
Родителям предоставляется возможность участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации – 81,0%	77,5	91,6	81,6	87,3	89,4

Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей оказания муниципальных услуг в сфере образования
 «Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования детей»
 за 2020 год

Всего респондентов- 502

	% удовлетворенности образовательной услугой	МБУ ДО «ДДТ» с.Перегребное	МБУ ДО «ДДТ» п.Уньоган	МБУ ДО «ДДТ «Новое поколение» пгт. Приобье
Количество респондентов	502	154	181	167
% удовлетворенности образовательной услугой	93,5	96,3	90,9	92,3
1. Удовлетворенность образовательным процессом	96,9	99,3	95,7	95,8
Образовательный процесс ориентирован на развитие личности ребенка	98,2	99,3	97,7	97,6
Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые педагогами по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	98,2	99,3	97,7	97,6
Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка на занятиях	94,4	99,3	91,7	92,2
2. Удовлетворенность квалификацией педагогов	96,8	99	95,8	93,4
В образовательной организации дополнительного образования работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	96,4	98,7	97,2	93,4
Педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания обучающихся	95,7	99,3	94,4	93,4
3. Удовлетворенность организационным процессом	87,2	95,1	81,2	85,3
85,9В образовательной организации дополнительного образования хорошая материально-техническая база	76,9	91,5	66,2	73,0
Мой ребёнок не перегружен занятиями в образовательной организации	94,7	98,7	96,1	97,6
4. Удовлетворенность работой администрации	92,9	90,3	91,6	94
Управление образовательной организацией, которое осуществляет администрация, способствует, по-моему, мнению, улучшению образовательного процесса	88,8	90,3	84,5	91,6
В образовательной организации заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок	96,6	99,3	96,6	94
Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	93,5	90,3	93,9	96,4
5. Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	93,8	98	90,2	93,4
Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	96,1	98	93,3	97
Родителям предоставляются возможности участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	91,6	98	87,2	89,8