

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОЯБРЬСК  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОЯБРЬСКА  
НАЧАЛЬНИК ДЕПАРТАМЕНТА ОБРАЗОВАНИЯ

П Р И К А З

30.12.2021 № 1701

**Об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2021 году**

В целях получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями, во исполнение приказа начальника департамента образования от 12.11.2020 № 1422 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2021 году», проведен опрос населения по удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг в сфере образования. На основании результатов опроса, аналитических справок (прилагаются), **приказываю:**

1. Признать показатели уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг, оказываемых образовательными учреждениями города Ноябрьска, по результатам опроса, удовлетворительными.

2. Руководителям муниципальных образовательных учреждений:

2.1. Проанализировать результаты изучения мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

Срок: до 01.02.2021 г.

2.2. Продолжить работу по оптимизации и повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

Срок: постоянно

2.3. Усилить работу по информированию родителей (законных представителей) учащихся, воспитанников о деятельности образовательного учреждения через официальный сайт учреждения и АИС «Сетевой город. Образование».

Срок: постоянно

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя начальника департамента, начальника управления содержанием и стратегией развития образования департамента образования Администрации города Ноябрьска Прокопчук С.М.

Начальник департамента



С.И. Фатеева

## Справка

### о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными дошкольными образовательными учреждениями в 2021 году

В опросе приняло участие 3316 респондентов из 29 дошкольных образовательных учреждений (46%). У 59,8% опрошенных дети посещают детский сад более 2-х лет, 94% респондентов владеют в полной мере информацией о работе учреждения.

Анкета опроса по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных образовательных услуг дошкольными образовательными учреждениями города включала в себя вопросы по показателям:

- состояние материальной базы учреждения,
- организация питания,
- обеспечение литературой и пособиями,
- санитарно-гигиенические условия,
- профессионализмом педагогов,
- взаимоотношения сотрудников с детьми,
- взаимоотношения сотрудников с родителями,
- оздоровление детей,
- присмотр и уход,
- воспитательно-образовательный процесс.

Оценивание вопросов респондентами проводилось по критериям: «не удовлетворён», «частично удовлетворён», «полностью удовлетворён».

По итогам социологического опроса в целом по городу наиболее высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг дали респонденты по показателям:

- взаимоотношения сотрудников с детьми – 97,8% (на 0,5% выше в сравнении 2020 годом);
- взаимоотношения сотрудников с родителями – 97,6% (на 0,3% выше в сравнении с 2020 годом);
- воспитательно-образовательный процесс – 97,3% (на 0,8% ниже в сравнении с 2020 годом);
- профессионализм педагогов – 97,3% (на 0,8% ниже в сравнении 2020 годом);
- присмотр и уход – 97,0% (на 0,1% ниже в сравнении с 2020 годом);
- санитарно-гигиенические условия – 96,2% (на 0,7% выше в сравнении с 2020 годом).

Ниже оценены показатели:

- оздоровление детей – 94,4 % (на 1,2% выше в сравнении с 2020 годом);
- обеспечение литературой и пособиями – 92,9% (на 0,1% ниже в сравнении с 2020 годом);
- состояние материальной базы учреждения – 92,2 %, (на 1,8% выше в сравнении с 2020 годом);
- организация питания – 91,5 % (на 0,1% выше в сравнении с 2020 годом).

В целом по городу по результатам социологического опроса уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования, присмотру и уходу в дошкольных образовательных учреждениях составил 95,4%, что на 0,1% выше по сравнению с прошлым годом, и на 8,7 % выше планового показателя (86,7%).

Показатель удовлетворенности населения качеством оказания муниципальной услуги выше планового значения во всех дошкольных образовательных учреждениях.

Наиболее высокий процент удовлетворенности качеством дошкольного образования и выше планового значения в МАДОУ «Росинка» (100%), МБДОУ «Золотая рыбка» (100%), МБДОУ «Ромашка» (100%), МАДОУ «Малыш» (100%), МБДОУ «Сказка» (100%), МБДОУ «Золотой ключик» (99,8%), МБДОУ «Крепыш» (99,5%), МБДОУ «Мишутка» (99,3%),

МАДОУ «Золушка» (99,3%), МАДОУ «Машенька» (99,0%), МБДОУ «Мишутка» (99,0%), МБДОУ «Ягодка» (99,0%).

89,4% респондентов оценили рейтинг своего ДОУ в микрорайоне, как высокий (на 5% выше в сравнении с 2020 годом).

**Справка**  
**о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**  
**общеобразовательными учреждениями города Ноябрьска в 2021 году**

Изучение мнения населения о качестве оказания общеобразовательными учреждениями города образовательных услуг проводилось через анкетирование родителей (законных представителей) учащихся и совершеннолетних граждан в отношении услуг:

- Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования;
- Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования;
- Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования.

Анкета опроса включала следующие показатели:

1. Качество образования (обучение и воспитание)
2. Организация учебно-воспитательного процесса
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения:
  - 3.1. через официальный сайт учреждения
  - 3.2. через АИС «Сетевой город. Образование»
4. Состояние материально-технической базы учреждения
5. Профессионализм педагогов
6. Организация питания в школе
7. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)
8. Санитарно – гигиенические условия в общеобразовательном учреждении
9. Взаимоотношения педагогов с учащимися
10. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)

Оценивание ответов проводилось по критериям:

- полностью удовлетворены;
- удовлетворены частично;
- не удовлетворены;
- трудно сказать.

**Результаты анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся по изучению уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги – «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования»**

На уровне начального общего образования обучается 5977 обучающихся. Анкетирование прошли 2241 родителей (законных представителей), что составило 37,5% от общего числа обучающихся начальной школы.

По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования составила **97,8%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – **84,6%**, удовлетворены частично – **13,2%**), не удовлетворены качеством оказания услуги **0,9%**, затруднились ответить – **1,3%**.

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей  
(законных представителей, в %)**

Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	84,3	13,9	0,8	1
	<b>98,2</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	84,7	14	0,6	0,7
	<b>98,7</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	82,7	15,5	0,4	1,4
	<b>98,2</b>			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	81,5	16,2	1,1	1,2
	<b>97,7</b>			
5. Состояние материально- технической базы учреждения	81,3	15,8	1	1,9
	<b>97,1</b>			
6. Профессионализм педагогов	90,1	8,5	0,5	0,9
	<b>98,6</b>			
7. Организация питания в школе	71,8	22,8	2,9	2,5
	<b>94,6</b>			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	90,8	8,2	0,4	0,6
	<b>99</b>			
9. Санитарно-гигиенические условия	86,1	11,2	0,5	2,2
	<b>97,3</b>			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	87,2	10,8	0,9	1,1
	<b>98</b>			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	90	8,8	0,6	0,8
	<b>98,6</b>			
<b>Всего</b>	<b>84,6</b>	<b>13,2</b>	<b>0,9</b>	<b>1,3</b>
	<b>97,8</b>			

Процент неудовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги по отдельным показателям составил: степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт общеобразовательного учреждения и АИС «Сетевой город. Образование» – по 1%, организация питания в школе – 2,9%. По остальным показателям доля неудовлетворенных качеством предоставления услуги составила меньше одного процента: от 0,4% до 0,9%.

Вместе с тем, следует отметить, что во всех общеобразовательных учреждениях удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в части реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования по результатам опроса выше планового значения муниципального задания на 2021 год.

Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены в Приложении №1.1.



3.2	Сетевой город Образования	80	97,6	95	96,9	62	82	163	85,8	83	83	197	77	292	90,4	37	80,4	76	80	252	76,4	321	73	68	71,6	100	90,9	1826	81,5
	а) удовлетв. полностью	2	2,4	1	1	12	15,8	25	13,2	17	17	53	20,8	27	8,4	8	17,4	19	20	61	18,5	110	24,9	19	20	10	10,7	364	16,2
	б) удовлетв. частично	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1,2	4	1	0	0	0	0	8	2,4	6	1	4	4,2	0	0	25	1,1
	в) не удовл.	0	0	2	2	2	2,6	2	1	0	0	2	0,8	0	0,0	1	2,2	0	0	9	3	4	0,9	4	4,2	0	0,0	26	1,2
	г) трудно сказать	79	96,3	95	96,9	68	89,5	171	90	90	90	213	83,5	278	86,1	32	69,6	83	87,4	215	65,2	340	77,1	54	56,8	104	94,5	1822	81,3
4.	Состояние материально-технической базы ОУ	3	3,7	2	2	8	10,5	18	9,5	8	8	42	16,5	31	9,6	11	23,9	12	12,6	84	25,5	93	21,1	36	37,9	6	5,5	354	15,8
	а) удовлетв. полностью	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	1	2,2	0	0	11	3	2	0	3	3	0	0	23	1,0
	б) удовлетв. частично	0	0	1	1	0	0	1	1	2	2	0	0	8	2	2	4,3	0	0	20	6	6	1	2	2,1	0	0,0	42	1,9
	в) не удовл.	78	95,1	98	100	65	85,5	187	98,4	98	98	239	93,7	279	86,4	42	91,3	87	91,6	275	83,3	401	91	65	68,4	106	96,4	2020	90,1
	г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2,2	1	2,2	0	0	8	2,4	2	0,5	2	2	0	0,0	21	0,9
5.	Профессионализм педагогов	2	2,4	0	0	11	14,5	3	1,6	2	2	16	6,3	31	9,6	3	6,5	8	8,4	45	13,6	38	8,6	27	28,4	4	3,6	190	8,5
	а) удовлетв. полностью	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1,9	0	0	0	0	2	0,6	0	0	1	1	0	0	10	0,4
	б) удовлетв. частично	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2,2	1	2,2	0	0	8	2,4	2	0,5	2	2	0	0,0	21	0,9
	в) не удовл.	73	89	94	95,9	53	69,7	159	83,7	73	73	188	73,7	263	81,4	34	73,9	67	70,5	162	49,1	308	69,8	52	54,7	83	75,5	1609	71,8
	г) трудно сказать	7	8,5	4	4,1	23	30,3	27	14,2	25	25	65	25,5	35	10,8	10	21,7	28	29,5	120	36	115	26,1	29	30,5	24	21,8	512	22,8
6.	Обеспечение питания в образовательном учреждении	2	2,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	2,5	1	2,2	0	0	29	8,8	12	3	9	9	1	1	64	2,9
	а) удовлетв. полностью	0	0	0	0	0	0	4	2,1	2	2	0	0	17	5,3	1	2,2	0	0	19	5,8	6	1,4	5	5	2	2	56	2,5
	б) удовлетв. частично	80	97,6	96	98	72	94,7	189	99,5	99	99	236	92,5	289	89,5	38	82,6	82	86,3	268	81,2	414	93,9	68	71,6	103	94	2034	90,8
	в) не удовл.	2	2,4	2	2,0	4	5,3	0	0	1	1	19	7,5	32	9,9	8	17,4	13	13,7	49	14,8	22	5	25	26,3	7	6	184	8,2
	г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2	1	0,2	1	1	0	0	9	0,4
7.	Санитарно-гигиенические условия в ОУ	80	97,6	98	100	73	96	178	93,7	93	93	226	88,6	291	90,1	35	76	86	90,5	223	67,6	372	84,4	70	73,7	104	95	1929	86,1
	а) удовлетв. полностью	1	1,2	0	0	3	3,9	10	5,3	6	6	29	11	19	5,9	10	21,7	9	9,5	79	24	61	13,8	19	20,0	4	4	250	11,2
	б) удовлетв. частично	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	2,2	0	0	4	1,2	0	0,0	2	2	1	1	12	0,5
	в) не удовл.	1	1,2	0	0	0	0	2	1,1	1	1	0	0	9	2,8	0	0	0	0	24	7	8	1,8	4	4	1	1	50	2,2
	г) трудно сказать	77	93,9	96	98	65	85,5	180	94,7	98	98	227	89	264	81,7	42	91,3	81	85,3	266	80,6	391	89	64	67,4	103	93,6	1954	87,2
8.	Санитарно-гигиенические условия в ОУ	80	97,6	98	100	73	96	178	93,7	93	93	226	88,6	291	90,1	35	76	86	90,5	223	67,6	372	84,4	70	73,7	104	95	1929	86,1
	а) удовлетв. полностью	1	1,2	0	0	3	3,9	10	5,3	6	6	29	11	19	5,9	10	21,7	9	9,5	79	24	61	13,8	19	20,0	4	4	250	11,2
	б) удовлетв. частично	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	2,2	0	0	4	1,2	0	0,0	2	2	1	1	12	0,5
	в) не удовл.	1	1,2	0	0	0	0	2	1,1	1	1	0	0	9	2,8	0	0	0	0	24	7	8	1,8	4	4	1	1	50	2,2
	г) трудно сказать	77	93,9	96	98	65	85,5	180	94,7	98	98	227	89	264	81,7	42	91,3	81	85,3	266	80,6	391	89	64	67,4	103	93,6	1954	87,2
9.	Взаимоотношения	80	97,6	98	100	73	96	178	93,7	93	93	226	88,6	291	90,1	35	76	86	90,5	223	67,6	372	84,4	70	73,7	104	95	1929	86,1
	а) удовлетв. полностью	1	1,2	0	0	3	3,9	10	5,3	6	6	29	11	19	5,9	10	21,7	9	9,5	79	24	61	13,8	19	20,0	4	4	250	11,2
	б) удовлетв. частично	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	2,2	0	0	4	1,2	0	0,0	2	2	1	1	12	0,5
	в) не удовл.	1	1,2	0	0	0	0	2	1,1	1	1	0	0	9	2,8	0	0	0	0	24	7	8	1,8	4	4	1	1	50	2,2
	г) трудно сказать	77	93,9	96	98	65	85,5	180	94,7	98	98	227	89	264	81,7	42	91,3	81	85,3	266	80,6	391	89	64	67,4	103	93,6	1954	87,2

педагогов с обучающимися	б) удовлетв. частично	3	3,7	2	11	14,5	10	5,3	1	1	28	11	39	12	4	8,7	14	14,7	56	17,0	45	10,2	25	26,3	4	3,6	242	10,8
	в) не удовл.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	2,8	0	0	0	0	0	5	2	1	0,2	2	2	2	20	0,9
	г) трудно сказать	1	1,2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	11	3,4	0	0	0	0	3	0,9	4	0,9	4	4,2	1	25	1,1
	а) удовлетв. полностью	78	95,1	96	73	96	187	98,4	99	99	235	92,2	257	79,6	41	89,1	84	88,4	286	86,7	402	91,2	74	77,9	105	95	2017	90,0
10. Взаимоотношения педагогов с родителями	б) удовлетв. частично	2	2,4	2	2	2,6	3	1,6	1	1	20	7,8	49	15,2	5	10,9	11	11,6	39	11,8	35	7,9	19	20,0	5	6	193	8,6
	в) не удовл.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1,9	0	0	0	0	3	1	1	0,2	1	1	0	0	12	0,5
	г) трудно сказать	1	1	0	1	1,3	0	0	0	0	0	0	11	3	0	0	0	0	2	0,6	3	1	1	1	0	0	19	0,8
	<b>удовлетворены полностью</b>		95,6	97,7	87,4	87,4	93,4	91,6	85,1	86,2	84,2	84,5	74,5	82,0	67,4	91,9	84,6											
<b>удовлетворены частично не удовлетворены</b>		3,1	1,1	1,1	12,1	6,1	7,7	14,5	10,0	13,4	15,5	20,3	16,3	26,8	7,4	13,2												
		0,7	0	0	0,1	0,0	0,0	0,2	1,5	0,6	0	2,1	0,8	2,6	0,5	0,9												
	<b>трудно сказать</b>	0,6	0,6	0,6	0,4	0,5	0,7	0,2	2,3	1,8	0	3,1	0,9	3,3	0,3	1,3												



**Результаты анкетирования родителей (законных представителей) учащихся по изучению уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги - Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования**

На уровне основного общего образования обучаются **6026** обучающихся. Анкетирование прошли 2198 респондента (36%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования составила **96,8%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 74,9%, удовлетворены частично – 21,9%), не удовлетворены качеством оказания услуги **1,7%**, затруднились ответить – **1,5%**.

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей (законных представителей) и учащихся (в %)**

Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	75,7	21,7	1,6	1
	<b>97,4</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	72,9	24,1	2	1
	<b>97</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	78,7	19,1	0,9	1,3
	<b>97,8</b>			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	74,6	22,7	2	0,7
	<b>97,3</b>			
5. Состояние материально-технической базы учреждения	72,7	24	1,5	1,8
	<b>96,7</b>			
6. Профессионализм педагогов	73,6	23,2	1,4	1,8
	<b>96,8</b>			
7. Организация питания в школе	67,7	25,8	4,1	2,4
	<b>93,5</b>			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	81,4	16,7	0,6	1,3
	<b>98,1</b>			
9. Санитарно-гигиенические условия	79,7	17,3	1,6	1,4
	<b>97</b>			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	68,9	26,8	2,3	2
	<b>95,7</b>			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	77,7	19,6	1,3	1,4
	<b>97,3</b>			
<b>Всего</b>	74,9	21,9	1,7	1,5
	<b>96,8</b>			

Как видно из таблицы, в целом процент удовлетворенности качеством предоставляемой услуги высокий по всем показателям. В тоже время, выразили недовольство организацией питания в школе 4,1%; взаимоотношениями педагогов с обучающимися – 2,3%; организацией учебно-

воспитательного процесса, степенью информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование» - по 2%. По остальным показателям неудовлетворенность составляет ниже двух процентов.

Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены в Приложении № 1.2.

Таким образом, во всех общеобразовательных учреждениях и в целом по городу удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в части реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования выше планового значения на 2021 год.

ИТОГОВЫЙ ЛИСТ

анкетирования родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставления муниципальных услуг

«Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования»

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	СОШ №2		СОШ №3		СОШ №5		СОШ №6		СОШ №7		СОШ №8		СОШ №9		СОШ №10		Гимназия №1		СОШ №12		СОШ №13		СОШ №14		СОШ мкр. Вынгауловский		ВСЕГО		
			кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во
		общее количество учащихся на уровне ОО	525		605		431		528		570		563		606		124		461		670		466		164		313		6026		
		Опрошено всего:	105	20	157	26	88	20,4	180	34,1	125	21,9	284	50,4	218	36,0	59	47,6	95	21	211	31,5	466	100	100	61	110	35,1	2198	36	
		из них:	100	157	100	88	100	180	100	125	100	284	100	218	100	59	100	95	100	211	100	466	100	100	100	110	100	2198	100	100	
		родителей	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		учащихся	92	87,6	147	93,6	79	89,8	142	78,9	85	68	194	68,3	189	86,7	46	78	69	72,6	162	76,8	336	72,1	35	87	79	1663	75,7	75,7	
1.		а) удовлетв. полностью	10	9,5	7	4,8	9	10,2	36	20	40	32	90	31,7	18	8,3	11	18,6	26	27,4	40	19	114	24,5	53	22	20	476	21,7	21,7	
		б) удовлетв. частично	2	1,9	3	2	0	0	1	0,6	0	0	0	0	6	2,8	0	0	0	0	6	3	14	3	6	0	0	38	1,6	1,6	
		в) не удовл.	1	1	0	0	0	0	1	0,6	0	0	0	0	5	2,3	2	3	0	0	3	1,4	2	0	6	1	1	21	1	1	
		г) трудно сказать	88	83,8	143	91,1	74	84,1	148	82,2	78	62	183	64,4	189	86,7	48	81,4	74	77,9	175	82,9	279	59,9	41	83	75	1603	72,9	72,9	
2.		а) удовлетв. полностью	14	13,3	10	7	14	15,9	28	15,6	47	0	99	34,9	18	8,3	9	15,3	21	22,1	28	13,3	166	35,6	48	27	24,5	529	24,1	24,1	
		б) удовлетв. частично	1	1,0	3	2,1	0	0	3	1,7	0	0	2	1	6	2,8	0	0	0	0	6	3	19	4,1	5	0	0	45	2	2	
		в) не удовл.	2	1,9	1	0,7	0	0	1	0,6	0	0	0	0	5	2,3	2	3	0	0	2	1	2	0	6	0	0	21	1	1	
		г) трудно сказать																													
3.		Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																													
3.1		официальный сайт	103	98,1	153	97,5	78	88,6	151	83,9	90	72	227	80	209	95,9	44	74,6	79	83,2	146	69,2	303	65	59	59	87	79,1	1729	78,7	78,7





**Результаты анкетирования родителей (законных представителей), учащихся по изучению уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги - Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования**

На уровне среднего общего образования обучаются 1324 старшеклассников. Было опрошено 693 (52,3%) респондентов, из них родителей (законных представителей) 473 (68,3%), обучающихся – 220 (31,7%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования составила **97,1%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 76,5%, удовлетворены частично – 20,6%), не удовлетворены качеством оказания услуги **1,4%**, затруднились ответить – **1,5%**.

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей (законных представителей) и учащихся (в %)**

Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	73,2	24,6	1,3	0,9
	<b>97,8</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	71,2	26,3	1,2	1,3
	<b>97,5</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	79,8	17,5	0,3	2,4
	<b>97,3</b>			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	79,2	18,6	1,2	1
	<b>97,8</b>			
5. Состояние материально- технической базы учреждения	75,2	22,1	1	1,4
	<b>97,3</b>			
6. Профессионализм педагогов	72,2	25	2	0,8
	<b>97,2</b>			
7. Организация питания в школе	69,8	24,5	2,5	3,2
	<b>94,3</b>			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	87,3	11,4	0,4	0,9
	<b>98,7</b>			
9. Санитарно-гигиенические условия	79,2	15,7	2,5	2,6
	<b>94,9</b>			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	72,7	25,1	1,3	0,9
	<b>98,7</b>			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	82,1	16	0,7	1,2
	<b>98,1</b>			
<b>Всего</b>	<b>76,5</b>	<b>20,6</b>	<b>1,4</b>	<b>1,5</b>
	<b>97,1</b>			

Уровень удовлетворенности по всем показателям высокий. Вместе с тем, не удовлетворены организацией питания в школе и санитарно-гигиеническими условиями по 2,5% респондентов; профессионализмом педагогов – 2%; качеством образования (обучения и воспитания), состоянием материально- технической базы учреждения, взаимоотношениями педагогов с обучающимися – по

1,3%; организацией учебно-воспитательного процесса и степенью информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование» - по 1,2%. По остальным показателям неудовлетворенность составляет ниже одного процента.

Результаты анкетирования в разрезе общеобразовательных учреждений и отдельных показателей представлены в **Приложении № 1.3.**

Таким образом, удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования по результатам опроса во всех общеобразовательных учреждениях высокая и превышает плановый показатель на 2021 год.

#### Выводы:

В 2021 году показатель удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг на уровнях начального общего, основного общего и среднего общего образования во всех общеобразовательных учреждениях превышает плановые значения. В целом по городу процент удовлетворенности населения качеством оказания образовательных услуг составил:

- Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования – 97,8%;
- Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования – 96,8%;
- Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования – 97,1%.

#### Рекомендации:

Руководителям общеобразовательных учреждений:

- проанализировать результаты анкетирования населения, наметить пути коррекции недостатков;
- продолжить работу по повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

ИТОГОВЫЙ ЛИСТ

анкетирования родителей (законных представителей) учащихся качества предоставления муниципальных услуг

«Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования»

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	СОШ №2		СОШ №3		СОШ №5		СОШ №6		СОШ №7		СОШ №8		СОШ №9		СОШ №10		Гимназия №1		СОШ №12		СОШ №13		СОШ №14		СОШ мкр. Вынгапуурвский		ВСЕГО	
			КО	Л-ВО	КО	Л-ВО	КОЛ-ВО	%	КО	Л-ВО	КОЛ-ВО	%	КО	Л-ВО	КОЛ-ВО	%	КО	Л-ВО	КОЛ-ВО	%	КО	Л-ВО	КОЛ-ВО	%	КО	Л-ВО	КОЛ-ВО	%	КО	Л-ВО
общее количество учащихся на уровне СОО			152		109		80		96		155		115		140		22		116		127		107		36		69		1324	
опрошено			31	20,4	47	43,1	20	25	80	83,3	32	20,6	62	53,9	71	51	18	82	25	22	63	49,6	185	172	19	53	40	58	693	52,3
из них:			31	100	47	100	0	0	80	100	32	100	39	63	33	46,5	18	100	25	100	60	95,2	89	48	19	100	0	0	473	68,3
учащихся			0	0	0	0	20	100	0	0	0	0	23	37	38	53,5	0	0	0	0	3	4,8	96	52	0	0	40	100	220	31,7
1.	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовлетв. полностью	23	74,2	39	83	18	90	57	71,3	26	81,3	50	80,6	60	84,5	14	77,8	23	92	39	61,9	112	60,5	9	47,4	37	93	507	73,2
		б) удовлетв. частично	7	22,6	7	14,9	2	10	20	25	6	18,8	12	19,4	6	8,5	4	22,2	2	8	23	36,5	70	37,8	9	47,4	3	8	171	24,6
		в) не удовл.	1	3	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	4,2	0	0	0	0	0	3	2	1	5	0	0	9	1,3
		г) трудно сказать	0	0	1	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	2,8	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	6	0,9
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовлетв. полностью	25	80,6	40	85,1	17	85	48	60	24	75	43	69,4	60	84,5	16	89	20	80	41	65,1	112	60,5	11	57,9	35	88	492	71,2
		б) удовлетв. частично	5	16,1	7	14,9	3	15	29	36,3	7	21,9	18	29	6	8,5	2	11	5	20	19	30,2	69	37,3	7	36,8	5	12	182	26,3
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	3	4,2	0	0	0	0	0	3	2	1	5	0	0	8	1,2
		г) трудно сказать	1	3,2	0	0	0	0	3	4	0	0	1	1,6	2	2,8	0	0	0	0	3	5	1	1	0	0	0	0	11	1,3
3. Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																														
3.1	официальный сайт	а) удовлетв. полностью	28	90,3	45	95,7	12	60	62	78	26	81	42	67,7	64	90,1	18	100	21	84	52	83	136	73,5	12	63,2	35	88	553	79,8
		б) удовлетв. частично	3	9,7	1	2,1	4	20	15	19	6	19	20	32,3	3	4,2	0	0	4	16	7	11,1	46	24,9	7	36,8	5	12	121	17,5
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	2	0,3
		г) трудно сказать	0	0	1	2,1	4	20	3	4	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	4	6,3	1	1	0	0	0	0	17	2,4
3.2	Сетевой город Образование	а) удовлетв. полностью	28	90,3	42	89,4	15	75,0	59	73,8	26	81,3	44	71	60	84,5	18	100	23	92,0	52	82,5	137	74,1	13	68,4	32	80	549	79,2
		б) удовлетв. частично	3	9,7	5	0,6	4	20,0	19	23,8	6	18,8	17	27,4	6	8,5	0	0	2	8,0	10	16	45	24,3	4	21,1	8	20	129	18,6
		в) не удовл.	0	0	0	0	1	5	1	1,3	0	0	0	0	3	4,2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	5,3	0	8	1,2



4.	Состояние материально-технической базы ОУ	г) трудно сказать	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,6	1	1	1	1	1	1	1	5	0	0	7	1	
		а) удовлетв. полностью	27	87,1	41	87,2	18	90	49	61,3	25	78,1	50	80,6	63	88,7	16	88,9	22	88	42	66,7	126	68,1	7	36,8	35	88	521	75,2	
		б) удовлетв. частично	4	12,9	5	11	2	10	27	33,8	7	21,9	12	19,4	5	7	2	11,1	3	12	17	27	54	29,2	10	52,6	5	12	153	22,1	
		в) не удовл. г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0,0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	4	2	2	10,5	0	0	9	1,3	
5.	Профессиональный анализ педагогических работников	а) удовлетв. полностью	26	83,9	41	87,2	18	90	51	64	26	81,3	43	69,4	56	78,9	16	88,9	21	84	41	65,1	114	61,6	9	47,4	38	95	500	72,2	
		б) удовлетв. частично	4	12,9	6	12,8	2	10	29	36	6	18,8	17	27,4	10	14,1	2	11,1	4	16	19	30,2	62	33,5	10	52,6	2	5	173	25,0	
		в) не удовл. г) трудно сказать	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7	0	0	0	0	0	8	4	0	0	0	0	14	2,0	
		а) удовлетв. полностью	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3,2	0	0	0	0	0	0	3	5	1	1	0	0	0	0	6	0,8	
6.	Организация питания в ОУ	а) удовлетв. полностью	24	77,4	40	85,1	14	70	42	52,5	22	68,8	47	75,8	60	84,5	15	83,3	22	88	38	60,3	115	62,2	9	47,4	36	90	484	69,8	
		б) удовлетв. частично	5	16,1	4	8,5	6	30	29	36,3	8	25	14	22,6	6	8,5	3	16,7	3	12	16	25,4	64	34,6	8	42,1	4	10	170	24,5	
		в) не удовл. г) трудно сказать	1	3	0	0	0	0	5	6,3	1	3,1	0	0	3	4,2	0	0	0	0	2	3	5	2,7	0	0	0	0	17	2,5	
		а) удовлетв. полностью	1	3,2	3	6,4	0	0	4	5	1	3	1	1,6	2	2,8	0	0	0	0	7	11	1	0,5	2	11	0	0	22	3,2	
7.	Обеспечение литературы и пособий, учебника ми	а) удовлетв. полностью	29	93,5	47	100	17	85	72	90	29	90,6	56	90,3	69	97,2	16	88,9	18	72	54	86	149	80,5	13	68	36	90	605	87,3	
		б) удовлетв. частично	2	6,5	0	0	1	5	8	10	3	9,4	6	9,7	1	1,4	2	11	7	28	6	10	34	18,4	5	26	4	10	79	11,4	
		в) не удовл. г) трудно сказать	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	3	0,4		
		а) удовлетв. полностью	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	3	1	1	1	5	0	0	6	0,9	
8.	Санитарно-гигиенические условия в ОУ	а) удовлетв. полностью	29	93,5	45	95,7	13	65	57	71,3	28	87,5	46	74,2	60	84,5	5	27,8	24	96	48	76,2	144	77,8	14	73,7	36	90	549	79,2	
		б) удовлетв. частично	2	6,5	2	4,3	6	30,0	13	16,3	3	9,4	16	25,8	6	8,5	10	55,6	1	4	7	11,1	36	19,5	3	15,8	4	10	109	15,7	
		в) не удовл. г) трудно сказать	0	0	0	0	1	5	4	5	1	3	0	0	3	4	2	11	0	0	1	2	4	2	1	5	0	0	17	2,5	
		а) удовлетв. полностью	0	0	0	0	0	0	6	8	0	0	0	0	2	2,8	1	6	0	0	7	11,1	1	0,5	1	5	0	0	18	2,6	
9.	Взаимоотношения педагогов с обучающимися	а) удовлетв. полностью	24	77,4	41	87	17	85	54	67,5	26	81,3	46	74,2	55	77,5	17	94,4	19	76,0	42	66,7	116	62,7	10	52,6	37	93	504	72,7	
		б) удовлетв. частично	6	19,4	6	12,8	3	15	24	30	6	18,8	15	24,2	11	15,5	1	5,6	6	24	18	28,6	67	36,2	8	42,	3	7	174	25,1	
		в) не удовл. г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,6	5	7	0	0	0	0	0	0	2	1	1	5	0	0	9	1,3	
		а) удовлетв. полностью	1	3,2	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,8	0	0	0	0	0	0	6	0,9	

10. Взаимоотношения педагогов с родителями	а) удовлетв. полностью	25	80,6	41	87,2	19	95	65	81,3	27	84	50	80,6	60	84,5	17	94	22	88	50	79,4	144	77,8	11	57,9	38	95	569	82,1
	б) удовлетв. частично	4	12,9	6	12,8	1	5	15	18,8	5	16	11	17,7	6	8,5	1	6	3	12	10	15,9	40	21,6	7	36,8	2	5	111	16,0
	в) не удовл.	1	3,2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,6	3	4,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,7
	г) трудно сказать	1	3,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	4,8	1	0,5	1	5	0	8	1,2	
<b>удовлетворены полностью</b>		84,5		89,4	80,9	70,	81	75,8	85,4	85	85,5	71,4	69,1	56,5	90	76,5													
<b>удовлетворены частично</b>		13,2		9,5	15,5	25,9	17,9	23,2	8,5	13,6	14,5	22,2	28,8	37,3	10	20,6													
<b>не удовлетворены</b>		1,2		0	1,3	1,4	0,8	0,3	3,7	1,0	0	1,6	1,7	3,3	0	1,4													
<b>трудно сказать</b>		1,1		1,1	2,3	2,7	0,3	0,7	2,4	0,4	0	4,8	0,4	2,9	0	1,5													

**Справка**  
**о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги**  
**«Реализация дополнительных общеразвивающих программ» в муниципальных**  
**образовательных учреждениях в 2021 году**

В анкетировании приняло участие 3262 респондента из 15 образовательных организаций: МАОУ СОШ №2 УИИЯ, МБОУ СОШ №3, МБОУ СОШ №5, МБОУ СОШ №6, МБОУ СОШ №7, МБОУ СОШ №8, МБОУ СОШ №9, МБОУ СОШ №10, МБОУ СОШ №12, МБОУ СОШ №13, МБОУ СОШ №14, МБОУ СОШ мкрн. Вынгапуровский, МБОУ «Гимназия №1», МБОУ ДО «Центр детского творчества», МБУ ДО «Центр интеллектуального развития «Ювента». Анкета по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных образовательных услуг включала в себя вопросы по показателям: качество образования; организация образовательной деятельности; степень информированности; состояние материальной базы учреждения; профессионализмом педагогов; санитарно - гигиенические условия; взаимоотношения педагогов с обучающимися, взаимоотношения педагогов с родителями.

Оценивание вопросов респондентами проводилось по критериям: «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворён», «скорее не удовлетворён», «не удовлетворён». Методика подсчета общего процента «Удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» следующая: показатели оценки «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворён» суммируются и относятся к категории «Удовлетворен»; показатели оценки «скорее не удовлетворён», «не удовлетворён» суммируются и относятся к категории «Не удовлетворен». По результатам анкетирования мнение населения о качестве оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» составило 99%.

Итоговые показатели анкетирования по образовательным учреждениям рекомендуется использовать как фактический показатель в 2022 году.

Показатель удовлетворенности населения качеством оказания муниципальной услуги выше планового значения во всех образовательных учреждениях.

Результаты по отдельным показателям представлены в приложении.

Кроме того, респондентам было предложено выбрать из списка то, что, по их мнению, стало результатом занятий их ребенка в кружке, секции, клубе и т.п. Допускалось не более 3-х вариантов ответов. Из опрошенных респондентов: 57% считают, что их ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки, чему не учат в школе, но очень важно для жизни; 57% считают, что ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности; 22% выбрали вариант ответа «ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки», 24% считают, что ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе.



