

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОЯБРЬСК
АДМИНИСТРАЦИЯ
НАЧАЛЬНИК ДЕПАРТАМЕНТА ОБРАЗОВАНИЯ

П Р И К А З

29.12.2020№ 717

Об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями города Ноябрьска в 2020 году

В целях получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями, во исполнение приказа начальника департамента образования от 06.11.2020 № 586 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2020 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

Н.Ю. Краснова
39-40-52
Р.А. Тухватуллина
34-58-47
О.В Костенникова
34-53-51

Согласовано: заместитель начальника

С.М. Прокопчук

Рассылка: все МОУ

Справка
о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными дошкольными образовательными учреждениями в 2020 году

1. Основание для проведения опроса: приказ департамента от 06.11.2020 № 586 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2020 году».

2. Цель опроса: получение объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг дошкольными образовательными учреждениями города Ноябрьска.

3. Изучению подлежали: анкеты, итоговые листы по результатам анкетирования, представленные руководителями дошкольных образовательных учреждений.

4. Сроки проведения: с 11.11.2020 по 18.12.2020 года.

5. Результаты опроса населения о качестве оказания дошкольными образовательными учреждениями муниципальных услуг:

В опросе приняло участие 2898 респондентов из 27 дошкольных образовательных учреждений (39%). У 59,4% 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:

- профессионализм педагогов – 98,1% (на 0,5% выше в сравнении 2019 годом);
- воспитательно-образовательный процесс – 98,1% (на 0,7% выше в сравнении с 2019 годом);
- присмотр и уход – 97,9% (показатель не изменился в сравнении с 2019 годом);
- взаимоотношения сотрудников с детьми – 97,3% (на 0,5% выше в сравнении 2019 годом);
- взаимоотношения сотрудников с родителями – 97,3% (на 0,7% выше в сравнении с 2019 годом);
- санитарно-гигиенические условия – 95,5% (на 2,3% выше в сравнении с 2019 годом).

Ниже оценены показатели:

- оздоровление детей – 93,2% (на 1,4% выше в сравнении с 2019 годом);
- обеспечение литературой и пособиями – 93% (на 1,3% выше в сравнении с 2019 годом).
- организация питания – 91,2 % (показатель не изменился в сравнении с 2019 годом);
- состояние материальной базы учреждения – 90,4%, (на 4,3% выше в сравнении с 2019 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 95,3%, что на 3,6% ниже по сравнению с прошлым годом, и на 8,6 % выше планового показателя (86,7%).

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

Наиболее высокий процент удовлетворённости качеством дошкольного образования и выше планового значения в МАДОУ «Росинка» (100%), МБДОУ «Ромашка» (100%), МАДОУ «Малыш» (100%), МБДОУ «Ласточка» (99,9%), МБДОУ «Сказка» (99,8%), МБДОУ «Золотой ключик» (99,8%), МАДОУ «Машенька» (99,3%), МБДОУ «Крепыш» (99,1%), МБДОУ «Золотая рыбка» (98%).

84,4% респондентов оценили рейтинг своего ДОУ в микрорайоне, как высокий (на 05% выше в сравнении с 2019 годом).

Справка

о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными учреждениями города Ноябрьска в 2020 году

1. Основание для проведения анкетирования: приказ начальника департамента образования Администрации города Ноябрьска 06.11.2020 № 586 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2020 году»,

2. Цель опроса: получение объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными учреждениями.

3. Изучению подлежали: анкеты, итоговые листы по результатам анкетирования, представленные руководителями общеобразовательных учреждений.

4. Сроки проведения: с 11.11.2020 по 18.12.2020

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 5757 обучающихся. Анкетирование прошли 1882 родителя (законных представителей), что составило 32,7% от общего числа учащихся начальной школы.

По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования составила **97,9%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – **85,4%**, удовлетворены частично – **12,5%**), не удовлетворены качеством оказания услуги **1,1%**, затруднились ответить – **1%**.

Таблица 1

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	14,2	0,7	0,8
	98,5			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	84,7	13,9	0,8	0,6
	98,6			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	84,8	13,1	0,6	1,5
	97,9			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	82,5	15,2	1,2	1,1
	97,7			
5. Состояние материально-технической базы учреждения	83	14,4	0,7	1,9
	97,4			
6. Профессионализм педагогов	91,3	7,7	0,7	0,4
	98,9			
7. Организация питания в школе	73,1	21,3	3,6	2
	94,4			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	92,2	7,1	0,5	0,2
	99,3			
9. Санитарно-гигиенические условия	86,9	10,7	0,5	1,9
	97,6			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	87,8	10,8	0,8	0,6
	98,6			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	89,5	8,8	1,2	0,5
	98,3			
Всего	85,4	12,5	1,1	1
	97,9			

Процент неудовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги по отдельным показателям составил: степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование», взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями) – по 1,2%, организация питания в школе – 3,6%. По остальным показателям доля неудовлетворенных качеством предоставления услуги составила меньше одного процента: от 0,5% до 0,8%.

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 2020 год.

Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены в Приложении №1.

ИТОГОВЫЙ ЛИСТ

анкетирования родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставления муниципальных услуг

«Реализация основных общеобразовательных программ начального 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. Вынгапуровский		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	%	
общее количество учащихся на уровне НОО			426		538		373		492		500		495		549		137		461		672		695		142		277		5757		
	опрошено	всего:	86	20	92	17,1	75	20,1	114	23,2	100	20	250	51	301	54,8	41	30	92	20,0	161	24	391	56,3	86	61	93	34	1882	32,7	
	из них:	родителей	86	100	92	100	75	100	114	100	100	100	250	100	301	100	41	100	92	100	161	100	391	100	86	100	93	34	1882	100	
		учащихся	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	0
1.	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовлетв. полностью	80	93,0	89	96,7	65	86,7	108	94,7	82	82	196	78,4	262	87	36	88	84	91,3	132	82	328	84	48	56	77	83	1587	84,3	
		б) удовлетв. частично	3	3,5	2	2,2	10	13	6	5,3	16	16	49	19,6	29	9,6	5	12,2	8	8,7	29	18	58	14,8	36	42	16	17,2	267	14,2	
		в) не удовл.	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	5	1,3	0	0	0	0	13	0,7
		г) трудно сказать	1	1,2	1	1,1	0	0	0	0	0	1	1	5	2	5	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2,3	0	0	15	0,8
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовлетв. полностью	82	95,3	90	97,8	66	88	111	97,4	65	65	210	84	263	87,4	34	83	79	85,9	132	82	330	84,4	50	58	82	88,2	1594	84,7	
		б) удовлетв. частично	4	4,7	2	2,2	9	12	3	2,6	32	32	40	16	27	9,0	6	14,6	13	14,1	27	16,8	55	14,1	33	38	10	10,8	261	13,9	
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	2	1,2	6	1,5	1	1	1	1	15	0,8
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	6	2,0	1	2,4	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	12	0,6
3.	Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																														
3.1	официальный сайт	а) удовлетв. полностью	82	95,3	89	96,7	62	83	105	92,1	65	65	210	84	267	88,7	30	73,2	76	82,6	138	85,7	339	86,7	55	64	77	82,8	1595	84,8	
		б) удовлетв. частично	4	4,7	2	2,2	11	14,7	8	7	27	27	40	16	29	9,6	7	17	16	17,4	19	11,8	49	12,5	25	29	10	10,8	247	13,1	
		в) не удовл.	0	0	1	1	0	0	1	0,9	1	1	0	0	2	1	1	2	0	0	1	0,6	3	0,8	1	1	0	0	11	0,6	
		г) трудно сказать	0	0	0	0	2	2,7	0	0	7	7	0	0	3	1	3	7,3	0	0	3	1,9	0	0	5	5,8	6	6	29	1,5	
3.2	Сетевой город	а) удовлетв. полностью	82	95,3	89	96,7	60	80	96	84,2	65	65	193	77	259	86	28	68,3	78	84,8	142	88,2	316	81	63	73,3	82	88,2	1553	82,5	

	Образование	б) удовлетв. частично	4	4,7	3	3,3	10	13,3	17	14,9	34	34	47	18,8	37	12,3	9	22	14	15,2	12	7,5	68	17,4	20	23,3	11	10,7	286	15,2
		в) не удовл..	0	0	0	0	1	1,3	1	0,9	0	0	3	1,2	3	1	1	2	0	0	5	3,1	7	2	2	2,3	0	0	23	1,2
		г) трудно сказать	0	0	0	0	4	5,3	0	0	1	1	7	2,8	2	0,7	3	7,3	0	0	2	1	0	0	1	1,2	0	0	20	1,1
4.	Состояние материально-технической базы ОУ	а) удовлетв. полностью	82	95,3	89	96,7	69	92,0	109	95,6	63	63	208	83,2	264	87,7	30	73,2	81	88	137	85,1	302	77,2	44	51,2	84	90,3	1562	83
		б) удовлетв. частично	4	4,7	3	3,3	5	6,7	5	4,4	32	32	42	16,8	28	9,3	9	22,0	11	12	23	14,3	68	17,4	35	40,7	7	7,5	272	14,4
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	2,4	0	0	1	1	4	1	3	3	0	0	13	0,7
		г) трудно сказать	0	0	0	0,0	1	1,3	0	0	5	5	0	0	5	2	1	2,4	0	0	0	0	17	4	4	4,7	2	2,2	35	1,9
5.	Профессиональный анализ педагогических работников	а) удовлетв. полностью	81	94,2	91	98,9	70	93,3	111	97,4	74	74	239	95,6	269	89,4	39	95,1	86	93,5	149	92,5	361	92	59	68,6	89	95,7	1718	91,2
		б) удовлетв. частично	3	3,5	1	1,1	5	6,7	3	2,6	26	26	11	4,4	22	7,3	2	4,9	6	6,5	8	5	29	7,4	24	27,9	4	4,3	144	7,7
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1,7	0	0	0	0	4	2,5	1	0	3	3	0	0	13	0,7
		г) трудно сказать	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,4
6.	Организация питания в образовательном учреждении	а) удовлетв. полностью	72	83,7	87	94,6	53	70,7	94	82,5	67	67	184	73,6	232	77,1	35	85,4	68	73,9	128	79,5	246	62,9	36	41,9	74	79,6	1376	73,1
		б) удовлетв. частично	11	12,8	3	3,3	20	26,7	20	17,5	33	33	62	24,8	51	16,9	5	12,2	24	26,1	27	17	90	23	35	40,7	19	20,4	400	21,3
		в) не удовл.	3	3,5	2	2	1	1,3	0	0	0	0	4	2	6	2,0	0	0	0	0	6	3,7	36	9	11	13	0	0	69	3,6
		г) трудно сказать	0	0	0	0	1	1,3	0	0	0	0	0	0	12	4,0	1	2,4	0	0	0	0	19	4,9	4	5	0	0	37	2
7.	Обеспечение литературой и пособиями, учебниками	а) удовлетв. полностью	84	97,7	91	98,9	70	93,3	113	99,1	87	87	231	92,4	287	95,3	39	95,1	81	88	143	88,8	363	92,8	65	75,6	82	88	1736	92,2
		б) удовлетв. частично	2	2,3	1	1,1	5	6,7	1	0,9	13	13	19	7,6	13	4,3	2	4,9	11	12	9	5,6	27	7	19	22,1	11	12	133	7,1
		в) не удовл.		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	4	1	0,3	2	2	0	0	10	0,5
		г) трудно сказать		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0,2
8.	Санитарно-гигиенические условия в ОУ	а) удовлетв. полностью	83	96,5	92	100	70	93	103	90,4	76	76	223	89,2	251	83,4	29	71	85	92,4	139	86,3	343	87,7	62	72,1	78	84	1634	86,9
		б) удовлетв. частично	1	1,2	0	0	5	6,7	11	9,6	17	17	22	9	43	14,3	11	26,8	7	7,6	21	13	32	8,2	22	25,6	10	11	202	10,7
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,6	3	0,8	0	0	5	5	10	0,5
		г) трудно сказать	2	2,3	0	0	0	0	0	0	7	7	5	2	6	2	1	2,4	0	0	0	0	13	3,3	2	2	0	0	36	1,9
9.	Взаимоотношения педагогов с обучающ	а) удовлетв. полностью	81	94,2	87	94,6	63	84	111	97,4	74	74	223	89,2	249	82,7	39	95,1	80	87	136	84,5	359	92	59	68,6	90	96,8	1651	87,8
		б) удовлетв. частично	4	4,7	2	2,2	11	14,7	3	2,6	23	23	27	10,8	39	13	2	4,9	12	13	22	13,7	30	7,7	26	30,2	3	3,2	204	10,8
		в) не удовл.	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2,3	0	0	0	0	3	2	2	0,5	0	0	0	0	15	0,8

	имися	г) трудно сказать	0	0	1	1,1	1	1	0	0	3	3	0	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,2	0	0	12	0,6
10.	Взаимоотношения педагогов с родителями	а) удовлетв. полностью	81	94,2	88	95,7	65	87	107	93,9	75	75	231	92,4	251	83,4	40	97,6	83	90,2	141	87,6	365	93,4	65	75,6	92	99	1684	89,5
		б) удовлетв. частично	3	3,5	2	2,2	9	12	7	6,1	21	21	19	7,6	41	13,6	1	2,4	9	9,8	8	5	24	6,1	21	24,4	1	6	166	8,8
		в) не удовл.	0	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	5	1,7	0	0	0	0	12	7	2	0,5	0	0	0	0	22	1,2
		г) трудно сказать	2	2	0	0	1	1,3	0	0	3	3	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0,5
удовлетворены полностью			94,1	97,0	86,4	93,1	72,0	85,4	86,2	84,0	87,1	85,7	84,9	64,1	88,7	85,4														
удовлетворены частично			4,6	2,1	12,2	6,7	25,0	13,7	10,8	13,1	12,9	11,5	12,4	31,3	10,0	12,5														
не удовлетворены			0,6	0,7	0,2	0,2	0,3	0,3	1,3	0,7	0	2,4	1,6	2,4	0,5	1,1														
трудно сказать			0,7	0,2	1,2	0	2,7	0,6	1,7	2,2	0	0,4	1,1	2,2	0,8	1,0														

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 **6179** учащихся. Анкетирование прошли 2132 респондента (35%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования составила **97,2%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 80,8%, удовлетворены частично – 16,4%), не удовлетворены качеством оказания услуги **1,1%**, затруднились ответить – **1,7%**.

Таблица 2

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)	78,8	19,4	1,1	0,7
	98,2			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	79,8	18	1	1,2
	97,8			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	84,1	13,7	0,6	1,6
	97,8			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	77,5	20	1	1,5
	97,5			
5. Состояние материально- технической базы учреждения	82,1	15	0,7	2,2
	97,1			
6. Профессионализм педагогов	81	16,7	1	1,3
	97,7			
7. Организация питания в школе	71	21,2	3,4	4,4
	92,2			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	86,8	11,7	0,4	1,1
	98,5			
9. Санитарно-гигиенические условия	85,8	12,1	0,8	1,3
	97,9			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	78	18,8	1,4	1,8
	96,8			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	84	14	0,8	1,2
	98			
Всего	80,8	16,4	1,1	1,7
	97,2			

Как видно из таблицы, в целом процент удовлетворенности качеством предоставляемой услуги высокий по всем показателям. В тоже время, выразили недовольство организацией питания

в школе 3,4%; взаимоотношениями педагогов с обучающимися – 1,4%; качеством образования (обучения и воспитания), организацией учебно-воспитательного процесса, степенью информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование», профессионализмом педагогов – по 1% опрошенных. По остальным показателям неудовлетворенность составляет ниже одного процента.

Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены в Приложении №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 2020 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. Вынгапуровский		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	%
	общее количество учащихся на уровне ООО		534		576		436		497		604		564		624		131		464		621		646		179		303		6179	
	Опрошено всего:		107	20,0	237	41,1	75	17,2	212	42,7	125	20,7	280	49,6	238	38,1	39	29,8	93	20	150	24,2	360	55,7	124	69,3	92	30,4	2132	35
	из них:	родителей	107	100	237	100	75	100	212	100	125	100	280	100	238	100	39	100	93	100	150	100	360	100	124	100	92	100	2132	100
		учащихся	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
1.	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовлетв. полностью	91	85,0	221	93,2	66	88	175	82,5	106	85	190	67,9	208	87,4	38	97,4	68	73,1	138	92	248	68,9	52	41,9	79	86	1680	78,8
		б) удовлетв. частично	14	13,1	11	5,0	9	12	36	17	18	14	90	32,1	18	7,6	1	2,6	25	26,9	12	8	107	29,7	60	48	13	14	414	19,4
		в) не удовлетв.	2	1,9	5	45,5	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2,9	0	0	0	0	0	0	5	1,4	5	4	0	0	24	1,1
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	1	0,5	1	1	0	0,0	5	2,1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	0	0	14	0,7
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовлетв. полностью	89	83,2	217	91,6	64	85,3	172	81,1	104	83	183	65,4	211	88,7	37	94,9	73	78,5	112	74,7	300	83,3	54	43,5	86	93	1702	79,8
		б) удовлетв. частично	16	15,0	15	6,9	11	14,7	35	16,5	21	16,8	95	33,9	15	6,3	2	5,1	20	21,5	32	21,3	57	15,8	59	47,6	6	6,5	384	18,0
		в) не удовлетв.	1	0,9	3	20	0	0	0	0	0	0	2	1	5	2,1	0	0	0	0	0	0	3	0,8	6	5	0	0	20	1
		г) трудно сказать	1	0,9	2	66,7	0	0	5	2,4	0	0	0	0	7	2,9	0	0	0	0	6	4	0	0	5	4	0	0	26	1,2
3.	Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																													
3.1	официальный сайт	а) удовлетв. полностью	102	95,3	230	97	72	96,0	182	85,8	100	80	227	81	209	87,8	35	89,7	78	83,9	109	72,7	291	80,8	78	62,9	80	87	1793	84,1
		б) удовлетв. частично	5	4,7	7	3	3	4,0	29	13,7	24	19	48	17,1	14	5,9	4	10,3	15	16,1	27	18	66	18,3	38	30,6	12	13	292	13,7
		в) не удовлетв.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	2	1	3	0,8	4	3	0	0	12	0,6
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	5	1,8	12	5,0	0	0	0	0	12	8	0	0	4	3,2	0	0	35	1,6
3.2	АИС «Сетевой	а) удовлетв. полностью	97	90,7	224	94,5	60	80	170	80	65	52,0	227	81,1	204	85,7	33	84,6	71	76	104	69,3	245	68,1	75	60,5	76	82,6	1651	77,7

	город. Образование»	б) удовлетв. частично	9	8,4	10	4,2	10	13,3	39	18,4	59	47,2	48	17,1	27	11	5	12,8	22	24	31	21	107	29,7	44	35,5	16	17,4	427	20,0	
		в) не удовлетв.	0	0	1	0,4	1	1,3	2	0,9	0	0	0	0	0	5	2,1	1	2,6	0	0	2	1,3	7	1,9	3	2,4	0	0	22	1,0
		г) трудно сказать	1	0,9	2	0,8	4	5,3	1	0,5	1	1	5	1,8	2	0,8	0	0	0	0	13	9	1	0	2	1,6	0	0	32	1,5	
4.	Состояние материально-технической базы общеобразовательного учреждения	а) удовлетв. полностью	102	95,3	231	97,5	69	92,0	183	86	96	76,8	214	76,4	215	90,3	34	87,2	76	81,7	126	84	263	73,1	61	49,2	81	88	1751	82,1	
		б) удовлетв. частично	5	4,7	6	2,5	5	6,7	21	9,9	26	20,8	60	21,4	15	6,3	3	7,7	17	18,3	20	13	74	20,6	57	46	11	12	320	15,0	
		в) не удовлетв.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1,7	2	5,1	0	0	0	0	4	1,1	4	3,2	0	0	14	0,7
		г) трудно сказать	0	0	0	0	1	1,3	8	3,8	3	2	6	2,1	4	1,7	0	0	0	0	4	2,7	19	5	2	1,6	0	0	47	2,2	
5.	Профессионализм педагогических работников	а) удовлетв. полностью	89	83,2	217	91,6	70	93,3	182	85,8	104	83,2	184	65,7	210	88,2	37	94,9	81	87,1	122	81,3	286	79,4	65	52	80	87	1727	81,0	
		б) удовлетв. частично	16	15	16	6,8	5	6,7	23	10,8	21	16,8	92	33	11	4,6	1	2,6	12	12,9	20	13	74	20,6	52	41,9	12	13	355	16,7	
		в) не удовлетв.	1	1	2	0,8	0	0	0	0	0	0	2	0,7	9	3,8	0	0	0	0	3	2	0	0	5	4	0	0	22	1,0	
		г) трудно сказать	1	0,9	2	0,8	0	0	7	3,3	0	0	2	0,7	8	3,4	1	2,6	0	0	5	3,3	0	0	2	1,6	0	0	28	1,3	
6.	Организация питания в образовательном учреждении	а) удовлетв. полностью	78	72,9	203	85,7	53	70,7	170	80	93	74,4	178	63,6	176	73,9	37	94,9	74	79,6	104	69	216	60	53	42,7	79	85,9	1514	71,0	
		б) удовлетв. частично	27	25,2	31	13,1	20	27	29	13,7	29	23,2	100	35,7	31	13	1	2,6	19	20,4	26	17	94	26,1	36	29	9	9,8	452	21,2	
		в) не удовлетв.	1	1	2	0,8	1	1,3	0	0	0	0	2	0,7	12	5	0	0	0	0	2	1	29	8,1	21	16,9	3	3	73	3,4	
		г) трудно сказать	1	0,9	1	0,4	1	1,3	13	6,1	3	2,4	0	0	19	8	1	2,6	0	0	18	12	21	6	14	11,3	1	1	93	4,4	
7.	Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (шк. библиотека)	а) удовлетв. полностью	102	95,3	233	98,3	70	93,3	197	93	104	83,2	180	64,3	212	89,1	34	87,2	80	86	135	90	328	91,1	88	71	87	94,6	1850	86,8	
		б) удовлетв. частично	5	5	4	1,7	5	6,7	13	6	20	16,0	100	35,7	11	4,6	3	7,7	13	14	12	8	30	8,3	29	23,4	5	5,4	250	12	
		в) не удовлетв.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	2	0,6	1	1	0	0	8	0,4	
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0,0	10	4,2	2	5,1	0	0	3	2	0	0	6	4,8	0	0	24	1,1	
8.	Санитарно – гигиенические условия в общеобразовательном учреждении	а) удовлетв. полностью	102	95,3	231	97,5	70	93,3	185	87	99	79,2	218	77,9	192	80,7	33	84,6	87	93,5	121	80,7	321	89,2	95	76,6	75	81,5	1829	85,8	
		б) удовлетв. частично	5	4,7	6	2,5	5	6,7	22	10,4	23	18,4	59	21,1	30	12,6	4	10,3	6	6,5	26	17,3	34	9,4	23	18,5	16	17,4	259	12,1	
		в) не удовлетв.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	3,8	0	0	0	0	0	0	5	1,4	2	1,6	0	0	16	0,8	
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	5	2,4	3	2	3	1,1	7	2,9	2	5,1	0	0	3	2	0	0	4	3,2	1	1	28	1,3	
9.	Взаимоотношения	а) удовлетв. полностью	83	77,6	197	83,1	63	84	184	86,8	102	81,6	200	71,4	214	89,9	36	92,3	70	75,3	110	73	264	73,3	68	54,8	73	79,3	1664	78,0	

	педагогов с обучающимися	б) удовлетв. частично	20	18,7	35	14,8	11	14,7	27	12,7	23	18	70	25,0	13	5,5	2	5,1	23	24,7	27	18	88	24,4	44	35,5	18	19,6	401	18,8
		в) не удовлетв.	2	1,9	3	1,3	0	0	0	0	0	0,0	2	0,7	7	2,9	1	2,6	0	0	3	2	3	0,8	8	6,5	0	0	29	1,4
		г) трудно сказать	2	1,9	2	0,8	1	1,3	1	0,5	0	0	8	2,9	4	1,7	0	0	0	0	10	6,7	5	1,4	4	3,2	1	1	38	1,8
10.	Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	а) удовлетв. полностью	97	91	203	85,7	65	87	192	90,6	110	88	202	72,1	211	88,7	38	97,4	82	88,2	129	86	295	82	84	67,7	82	89	1790	84,0
		б) удовлетв. частично	9	8,4	31	13,1	9	12	14	6,6	15	12	70	25	14	5,9	0	0	11	11,8	14	9,3	64	17,8	38	30,6	9	9,8	298	14,0
		в) не удовлетв.	1	0,9	3	1,3	0	0	0	0	0	0	2	1	7	2,9	1	2,6	0	0	2	1,3	1	0,3	0	0	0	0	17	0,8
		г) трудно сказать	0	0	0	0	1	1,3	6	2,8	0	0	6	2,1	6	2,5	0	0	0	0	5	3,3	0	0	2	1,6	1	1	27	1,2
удовлетворены полностью			87,7		92,3		87,5		85,4		78,8		71,5		86,4		91,4		82,1		79,4		77,2		56,7		86,8		80,8	
удовлетворены частично			11,1		6,6		11,3		12,4		20,3		27,1		7,6		6,0		17,9		15,1		20,1		35,2		12,5		16,4	
не удовлетворены			0,7		0,8		0,2		0,1		0		0,3		2,8		1,2		0		0,8		1,5		4,3		0,3		1,1	
трудно сказать			0,5		0,3		1,0		2,1		0,9		1,1		3,2		1,4		0		4,7		1,2		3,8		0,4		1,7	

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 1383 старшеклассников. Было опрошено 569 (41,1%) респондентов, из них родителей (законных представителей) 416 (73,1%), обучающихся – 153 (26,9%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования составила **96,6%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 78,1%, удовлетворены частично – 18,5%), не удовлетворены качеством оказания услуги **1,9%**, затруднились ответить – **1,5%**.

Таблица 3

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)	74,7	23,4	1,2	0,7
	98,1			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	75,2	22,1	1,4	1,3
	97,4			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	80,8	16,3	1,6	1,3
	97,1			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	76,6	19,9	2,5	1
	96,5			
5. Состояние материально-технической базы учреждения	81,2	16,9	1,2	0,7
	98,1			
6. Профессионализм педагогов	75,6	20,9	1,9	1,6
	96,5			
7. Организация питания в школе	73,1	19	3,5	4,4
	92,1			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	89,5	9,6	0,5	0,4
	99,1			
9. Санитарно-гигиенические условия	80,8	16,9	1,8	0,5
	97,7			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	74,3	22,3	1,6	1,8
	96,6			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	84,2	13,4	1,9	0,5
	97,6			
Всего	78,1	18,5	1,9	1,5
	96,6			

Уровень удовлетворенности по всем показателям высокий. Вместе с тем, не удовлетворены организацией питания в школе 3,5%; степенью информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»- 2,5%, профессионализмом педагогов и взаимоотношениями педагогов с родителями (законными

представителями) – по 1,9% респондентов, санитарно-гигиенические условиями – 1,8%, степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения и взаимоотношениями педагогов с обучающимися – по 1,6% опрошенных, организацией учебно-воспитательного процесса – 1,4%, качеством образования (обучения и воспитания) и состоянием материально-технической базы учреждения – по 1,2%, обеспечением литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека) – 0,5%.

Результаты анкетирования в разрезе общеобразовательных учреждений и отдельных показателей представлены в **Приложении №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 2020 год.

Выводы:

В 2020 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 – 97,9%;
- Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования – 97,2%;
- Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования – 96,6%.

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 качеством 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. Вынгапуровский		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	%	
общее количество учащихся на уровне СОО			166		108		66		117		169		117		123		28		122		136		102		41		88		1383		
	опрошено	всего:	34	20,5	45	41,7	60	90,9	50	42,7	32	18,9	58	49,6	42	34	15	54	24	20	36	26,5	97	95,1	41	100	35	40	569	41,1	
	из них:	родителей	34	100	45	100	0	0,0	50	100	32	100	40	69	22	52,4	15	100	24	100	34	94,4	44	45	41	100	35	100	416	73,1	
		учащихся		0		0	60	100,0	0	0	0	0	18	31	20	47,6	0	0	0	0	2	5,6	53	55	0	0	0	0	153	26,9	
1.	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовлетв. полностью	26	76,5	38	84,4	44	73,3	38	76	28	87,5	46	79,3	37	88,1	11	73,3	8	33,3	32	88,9	69	71,1	14	34,1	34	97	425	74,7	
		б) удовлетв. частично	6	17,6	7	15,6	16	26,7	11	22	4	12,5	12	20,7	3	7,1	4	26,7	16	66,7	3	8,3	27	27,8	23	56,1	1	3	133	23,4	
		в) не удовл.	1	3		0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2,4	0	0	0	0	1	3	1	1	2	5	0	0	7	1,2	
		г) трудно сказать	1	2,9		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	0	0	4	0,7
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовлетв. полностью	26	76,5	39	86,7	45	75	36	72,0	27	84,4	42	72,4	36	85,7	11	73	12	50	32	88,9	71	73,2	16	39	35	100	428	75,2	
		б) удовлетв. частично	5	14,7	6	13,3	14	23,3	13	26	4	12,5	14	24,1	4	9,5	4	27	12	50,0	4	11,1	25	25,8	21	51,2	0	0	126	22,1	
		в) не удовл.	2	5,9		0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	2,4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	7	0	0	8	1,4
		г) трудно сказать	1	2,9		0	1	1,7	0	0	1	3,1	2	3,4	1	2,4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	7	1,3
3.	Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																														
3.1	официальный сайт	а) удовлетв. полностью	27	79,4	39	86,7	50	83,3	47	94	25	78	39	67,2	38	90,5	10	66,7	18	75	33	92	80	82,5	19	46,3	35	6,2	460	80,8	
		б) удовлетв. частично	7	20,6	6	13,3	7	11,7	2	4	7	22	19	32,8	2	4,8	3	20	6	25	2	5,6	16	16,5	16	39	0	0	93	16,3	
		в) не удовл.	0	0		0	2	3,3	0	0	0	0	0	0	2	5	0	0	0	0	0	0	1	1	4	9,8	0	0	9	1,6	
		г) трудно сказать	0	0		0	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	2	13	0	0	1	2,8	0	0	2	4,9	0	0	7	1,3	
3.2	Сетевой город Образование	а) удовлетв. полностью	26	76,5	39	86,7	42	70	43	86	18	56,3	46	79,3	35	83,3	13	86,7	10	41,7	34	94,4	70	72,2	26	63,4	34	6	436	76,6	
		б) удовлетв. частично	6	17,6	5	1,1	16	26,7	6	12	14	43,8	10	17,2	3	7,1	2	13,3	14	58,3	2	6	22	22,7	12	29,3	1	0,2	113	19,9	

		в) не удовл..	1	3		0	2	3,3	0	0	0	0	0	0	3	7,1	0	0	0	0	0	0	5	5	3	7,3	0	0	14	2,5	
		г) трудно сказать	1	2,9	1	2	0	0	1	2	0	0	2	3,4	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	
4.	Состояние материально-технической базы ОУ	а) удовлетв. полностью	27	79,4	39	86,7	46	76,7	44	88	27	84,4	50	86,2	39	92,9	6	40	17	70,8	32	88,9	80	82,5	20	48,8	35	6,2	462	81,2	
		б) удовлетв. частично	7	20,6	5	11	14	23,3	5	10	5	15,6	8	13,8	2	4,8	8	53,3	7	29,2	3	8,3	15	15,5	17	41,5	0	0	96	16,9	
		в) не удовл.	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	7	0	0	1	3	2	2	2	4,9	0	0	7	1,2
		г) трудно сказать	0	0	1	2,2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4,9	0	0	4	0,7
5.	Профессионализм педагогических работников	а) удовлетв. полностью	26	76,5	39	86,7	41	68	45	90	29	90,6	42	72,4	32	76,2	11	73,3	12	50	32	88,9	72	74,2	17	41,5	32	5,6	430	75,6	
		б) удовлетв. частично	7	20,6	6	13,3	19	31,7	2	4	3	9,4	14	24,1	7	16,7	3	20	12	50	3	8,3	22	22,7	18	43,9	3	0,5	119	20,9	
		в) не удовл.	1	3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7,1	1	7	0	0	0	0	3	3	3	7	0	0	11	1,9	
		г) трудно сказать	0	0		0	0	0	3	6	0	0	2	3,4	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	3	7	0	82	9	1,6	
6.	Организация питания в ОУ	а) удовлетв. полностью	24	70,6	38	84,4	42	70	41	82	22	68,8	47	81	32	76,2	9	60	16	66,7	31	86,1	72	74,2	13	31,7	29	1,1	416	73,1	
		б) удовлетв. частично	6	17,6	5	11,1	16	26,7	6	12	9	28,1	9	15,5	6	14,3	5	33,3	8	33,3	2	5,6	19	19,6	11	26,8	6	12	108	19	
		в) не удовл.	1	3		0	1	1,7	0	0	1	3,1	0	0	2	4,8	1	7	0	0	2	6	6	6,2	6	15	0	0	20	3,5	
		г) трудно сказать	3	8,8	2	4,4	1	1,7	3	6	0	0	2	3,4	2	4,8	0	0	0	0	1	3	0	0	11	27	0	0	25	4,4	
7.	Обеспечение литературой и пособиями, учебниками	а) удовлетв. полностью	32	94,1	45	100	54	90	47	94	29	90,6	54	93,1	39	92,9	12	80	19	79,2	35	97	84	86,6	25	61	34	6	509	89,5	
		б) удовлетв. частично	2	5,9		0	6	10	2	4	3	9,4	4	6,9	3	7,1	3	20	5	20,8	1	3	12	12,4	13	32	1	0,2	55	9,6	
		в) не удовл.	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	5	0	0	3	0,5	
		г) трудно сказать	0	0		0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	0,4	
8.	Санитарно-гигиенические условия в ОУ	а) удовлетв. полностью	32	94,1	42	93,3	47	78	45	90	29	90,6	39	67,2	36	85,7	7	46,7	14	58	34	94,4	78	80,4	22	53,7	35	6,2	460	80,8	
		б) удовлетв. частично	2	5,9	3	6,7	12	20	5	10	3	9,4	19	32,8	3	7,1	7	46,7	10	42	1	2,8	16	16,5	15	36,6	0	0	96	16,9	
		в) не удовл.	0	0		0	1	1,7	0	0	0	0	0	0	3	7	1	7	0	0	0	0	3	3	2	5	0	0	10	1,8	
		г) трудно сказать	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,8	0	0	2	5	0	0	3	0,5	
9.	Взаимоотношения педагогов с обучающимися	а) удовлетв. полностью	24	70,6	40	89	37	61,7	46	92	26	81,3	42	72,4	37	88,1	10	66,7	7	29,2	33	91,7	72	74,2	16	39	33	5,8	423	74,3	
		б) удовлетв. частично	8	23,5	4	8,9	21	35	3	6	6	18,8	14	24,1	2	4,8	4	26,7	17	70,8	2	5,6	22	22,7	22	53,7	2	0,4	127	22,3	
		в) не удовл.	0	0		0	1	1,7	0	0	0	0	2	3,4	1	2,4	1	7	0	0	1	3	3	3	0	0	0	0	9	1,6	
		г) трудно сказать	2	5,9	1	2,2	1	1,7	1	2	0	0	0	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7	0	0	10	1,8	

10.	Взаимоотношения педагогов с родителями	а) удовлетв. полностью	25	73,5	40	88,9	47	78,3	47	94	30	94	48	82,8	39	92,9	12	80	16	66,7	34	94,4	85	87,6	23	56,1	33	5,8	479	84,2	
		б) удовлетв. частично	7	20,6	4	8,9	13	21,7	3	6	2	6	8	13,8	2	4,8	3	20	8	33,3	1	2,8	6	6,2	17	41,5	2	0,4	76	13,4	
		в) не удовл.	1	2,9		0	0	0	0	0	0	0	0	2	3,4	1	2,4	0	0	0	0	0	0	6	6	1	2	0	0	11	1,9
		г) трудно сказать	1	2,9	1	2,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,8	0	0	0	0	0	0	3	0,5
удовлетворены полностью			78,9		88,5		75,0		87,1		82,4		77,6		86,6		66,6		56,4		88,8		78,1		46,8		88,6		78,1		
удовлетворены частично			16,8		10,3		23,3		10,5		17,0		20,5		8,0		20,0		43,6		5,6		18,9		41		11,4		18,5		
не удовлетворены			1,9		0,0		1,1		0,4		0,3		0,6		3,9		6,7				2,8		3,0		6,2		0,0		1,9		
трудно сказать			2,4		1,2		0,6		2,0		0,3		1,3		1,5		6,7				2,8				6,0		0,0		1,5		

**Об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ» в муниципальных
образовательных учреждениях в 2020 году**

Во исполнение приказа начальника департамента образования Администрации города Ноябрьска от 06.11.2020 № 586 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг образовательными учреждениями в 2020 году», в целях получения объективной информации о качестве оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ», в период с 11.11.2020 по 15.12.2020 года проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» через анкетирование родителей (законных представителей) учащихся. Изучению подлежали итоговые листы по результатам анкетирования, представленные руководителями образовательных организаций. В анкетировании приняло участие 2857 респондентов 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%.

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: 59% считают, что их ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки, чему не учат в школе, но очень важно для жизни; 64% считают, что ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности; 23% выбрали вариант ответа «ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки», 27% считают, что ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе.

**Показатель качества «Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги» муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»
2020 год**

Показатель	МАОУ СОШ №2		МБОУСОШ №3	МБОУСОШ №5	МБОУСОШ №6	МБОУСОШ №7	МБОУСОШ №8	МБОУСОШ №9	МБОУСОШ №10	МБОУ Гимназия №1	МБОУСОШ №12	МБОУСОШ №13	МБОУСОШ №14	МкрнВынгауровский	МБОУДО ЦДТ		МБУ Ювента		Итоговый показатель по всем образовательным организациям
	без овз	с овз													без овз	с овз	без овз	с овз	
Количество участников опроса человек	238	3	171	60	120	226	144	143	80	250	76	378	88	106	417	4	350	3	2857
Итоговый показатель по образовательной организации	99	100	98	100	100	99	99	97	99	100	100	98	97	100	98	100	98	100	99