**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:
   1. Проанализировать результаты изучения мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

Срок: до 01.02.2021 г.

* 1. 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. Взаимоотношениям педагогов с учащимися

10. Взаимоотношениям 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.

***Приложение 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** | |
| 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 | 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 | 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 | | 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 | 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 Образование | 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** | |
| 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. | Профессионализм 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 обучающимися | 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** | |
| 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 целомпроцент 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 вПриложении №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.

***Приложение 2***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** |
| 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 город. Образо-вание» | 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** |
| 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 | 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 | 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. биб-тека) | 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 | 5 | 2 | 0 | 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 педагогов с обучающимися | 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** |
| 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%, степенью 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.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Приложение 3***  **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 | 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 | 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 | 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 | | 11,1 | | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | МБОУСОШ мкрн Вынгапуровский | 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** |