**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОЯБРЬСК**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОЯБРЬСКА**

**НАЧАЛЬНИК ДЕПАРТАМЕНТА ОБРАЗОВАНИЯ**

**П Р И К А З**

**29.12.2022 № 1970**

**Об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2022 году**

В целях получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями, во исполнение приказа начальника департамента образования 10.11.2022 № 1652 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2022 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, удовлетворительными.
2. Руководителям муниципальных образовательных учреждений:
   1. Проанализировать результаты изучения мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

Срок: до 01.02.2023

* 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

39-48-47

Е.В. Козлова

34-53-51

Рассылка: все МОУ

**Справка**

**о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными дошкольными образовательными учреждениями в 2022 году**

В опросе приняло участие 3468 респондентов из 29 дошкольных образовательных учреждений (51%). У 56,9% 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 по показателям (в сравнении 2021 годом):

* взаимоотношения сотрудников с детьми – 98,6% (на 0,8% выше);
* взаимоотношения сотрудников с родителями – 98,6% (на 1% выше);
* профессионализм педагогов – 98,6% (на 1,3% выше);
* воспитательно-образовательный процесс – 98,3% (на 1% выше);
* присмотр и уход – 98,4% (на 1,4% выше);
* санитарно-гигиенические условия – 97,5% (на 1,3% выше).

Ниже оценены показатели:

* оздоровление детей – 94,7 % (на 0,3% выше);
* обеспечение литературой и пособиями – 94,9% (на 2% выше);
* состояние материальной базы учреждения – 92,8 %, (на 0,6% выше);
* организация питания – 93,4 % (на 1,9% выше).

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 96,6%, что на 1,2% выше по сравнению с прошлым годом, и на 9,9 % 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%), МАДОУ «Малыш» (100%), МБДОУ «Ромашка» (100%), МБДОУ «Сказка» (99,8%), «Золушка» (99,6%), МБДОУ «Снегурочка» (99,4%), МБДОУ «Мишутка» (99,3%), МАДОУ «Колобок» (99,2%), МАДОУ «Машенька» (99,2%).

83,5% респондентов оценили рейтинг своего ДОУ в микрорайоне, как высокий.

**Справка**

**о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными учреждениями города Ноябрьска в 2022 году**

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

*- Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования;*

*- Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования;*

*- Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования.*

Анкета опроса включала следующие показатели:

1. Качество образования (обучение и воспитание)

2. Организация учебно-воспитательного процесса

3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения:

3.1. через официальный сайт учреждения

3.2. через АИС «Сетевой город. Образование»

4. Состояние материально-технической базы учреждения

5. Профессионализм педагогов

6. Организация питания в школе

7. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)

8. Санитарно – гигиенические условия в общеобразовательном учреждении

9. 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 6113 обучающихся. Анкетирование прошли 2526 родителей (законных представителей), что составило 41,3% от общего числа обучающихся начальной школы.

По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по *реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования* составила **97,3%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – **82%,** удовлетворены частично – **15,3%**), не удовлетворены качеством оказания услуги 1,1**%**,затруднились ответить – **1,6%.**

***Сводные данные по результатам анкетирования родителей***

***(законных представителей, в %)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Удовлетворены полностью** | **Удовлетворены частично** | **Не удовлетворены** | **Трудно сказать** |
| 1. Качество образования (обучения и воспитания) | 81,3 | 16,9 | 0,7 | 1,1 |
| **98,2** | |
| 2.  Организация учебно-воспитательного процесса | 83,3 | 15,7 | 0,5 | 0,5 |
| **99** | |
| 3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения | 81 | 16,1 | 0,7 | 2,2 |
| **97,1** | |
| 4.  Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование» | 82 | 15,3 | 0,8 | 1,9 |
| **97,3** | |
| 5.  Состояние материально- технической базы учреждения | 79,7 | 17,4 | 1 | 1,9 |
| **97,1** | |
| 6. Профессионализм педагогов | 86,6 | 11,7 | 0,6 | 1,1 |
| **98,3** | |
| 7. Организация питания в школе | 64,4 | 28,1 | 4,8 | 2,7 |
| **92,5** | |
| 8.  Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека) | 89,3 | 9,7 | 0,2 | 0,8 |
| **99** | |
| 9.  Санитарно-гигиенические условия | 82,8 | 13,5 | 0,9 | 2,8 |
| **96,3** | |
| 10.  Взаимоотношения педагогов с обучающимися | 85 | 12,5 | 0,8 | 1,7 |
| **97,5** | |
| 11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями) | 86,5 | 11,6 | 0,7 | 1,2 |
| **98,1** | |
| **Всего** | **82** | **15,3** | **1,1** | **1,6** |
| **97,3** | |

Наибольший процент неудовлетворенных респондентов выявлено по показателю «Организация питания в школе» - 4,8%. По остальным показателям доля неудовлетворенных качеством предоставления услуги составила меньше одного процента: от 0,2% до 1%.

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 2022 год.

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

***Приложение 1.1***

|  |  |
| --- | --- |
| **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** | | | **413** | | | | **600** | | | | **408** | | **496** | | | | **537** | | | | | | **567** | | | | | | | **579** | | | | **139** | | | **458** | | | | **734** | | | | **744** | | | | **176** | | **262** | | **6113** | | |
|  | опрошено | **всего:** | **83** | | 20 | | **127** | | 21,2 | | **82** | 20,1 | 270 | | 54,4 | | 100 | | | 18,6 | | | 210 | | | | 37 | | | 323 | | 55,8 | | 43 | | 31 | 155 | | 33,8 | | 463 | | 63,1 | | 411 | | 55,2 | | 110 | 62,5 | 149 | 56 | **2526** | **41,3** | |
| из них: | родителей | 83 | | 100 | | 127 | | 100 | | 82 | 100 | 270 | | 77,8 | | 100 | | | 100 | | | 210 | | | | 100 | | | 323 | | 100 | | 43 | | 100 | 155 | | 100 | | 463 | | 100 | | 411 | | 100 | | 110 | 100 | 149 | 57 | **2526** | **100** | |
| учащихся |  | |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | | |  | | |  | | | |  | | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |  |  |  | |
| 1. | Качество образования (обучение и воспитание) | а) удовлетв. полностью | 79 | | 95,2 | | 125 | | 98,4 | | 74 | 90,2 | 233 | | 86,3 | | 89 | | | 89 | | | 162 | | | | 77,1 | | | 282 | | 87 | | 34 | | 79 | 128 | | 82,6 | | 310 | | 67 | | 332 | | 81 | | 66 | 60 | 140 | 94 | **2054** | **81,3** | |
| б) удовлетв. частично | 3 | | 3,6 | | 2 | | 1,6 | | 8 | 10 | 30 | | 11,1 | | 11 | | | 11 | | | 46 | | | | 21,9 | | | 28 | | 8,7 | | 9 | | 20,9 | 27 | | 17,4 | | 137 | | 29,6 | | 75 | | 18,2 | | 42 | 38 | 9 | 6 | **427** | **16,9** | |
| в) не удовл. | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 2 | | 0,7 | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 6 | | 2 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 6 | | 1 | | 2 | | 0,5 | | 2 | 2 | 0 | 0 | **18** | **0,7** | |
| г) трудно сказать | 1 | | 1,2 | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 5 | | 1,9 | | 0 | | | 0 | | | 2 | | | | 1,0 | | | 7 | | 2,2 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 10 | | 2 | | 2 | | 0,5 | | 0 | 0,0 | 0 | 0 | **27** | **1,1** | |
| 2. | Организация учебно-воспитательного процесса | а) удовлетв. полностью | 78 | | 94 | | 125 | | 98,4 | | 70 | 85 | 238 | | 88,1 | | 91 | | | 91 | | | 183 | | | | 87 | | | 287 | | 88,9 | | 37 | | 86 | 116 | | 74,8 | | 329 | | 71,1 | | 341 | | 83 | | 67 | 61 | 142 | 95,3 | **2104** | **83,3** | |
| б) удовлетв. частично | 4 | | 4,8 | | 1 | | 0,8 | | 12 | 15 | 29 | | 10,7 | | 9 | | | 9 | | | 27 | | | | 13 | | | 31 | | 9,6 | | 5 | | 11,6 | 39 | | 25,2 | | 124 | | 26,8 | | 67 | | 16,3 | | 42 | 38 | 7 | 4,7 | **397** | **15,7** | |
| в) не удовл. | 1 | | 1 | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 3 | | 1,1 | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 1 | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 5 | | 1,1 | | 1 | | 0,2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | **12** | **0,5** | |
| г) трудно сказать | 0 | | 0 | | 1 | | 0,8 | | 0 | 0 | 0 | | 0,0 | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 4 | | 1,2 | | 1 | | 2,3 | 0 | | 0 | | 5 | | 1,1 | | 2 | | 0,5 | | 0 | 0 | 0 | 0 | **13** | **0,5** | |
| 3. | Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | официальный сайт | а) удовлетв. полностью | 80 | 96,4 | | 126 | | 99,2 | | 72 | | 88 | 230 | | 85,2 | | | 91 | | | 91 | | | | 168 | | | 80,0 | | 289 | | 89,5 | | 34 | | 79,1 | 103 | | 66,5 | | 313 | | 67,6 | | 327 | | 79,6 | | 74 | 67,3 | 138 | 92,6 | **2045** | **81,0** | |
| б) удовлетв. частично | 3 | 3,6 | | 1 | | 0,8 | | 6 | | 7,3 | 23 | | 8,5 | | | 6 | | | 6 | | | | 42 | | | 20,0 | | 32 | | 9,9 | | 8 | | 19 | 52 | | 33,5 | | 114 | | 24,6 | | 77 | | 18,7 | | 32 | 29 | 11 | 7,4 | **407** | **16,1** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 2 | | 0,7 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 10 | | 2,2 | | 4 | | 1,0 | | 2 | 2 | 0 | 0 | **18** | **0,7** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 4 | | 4,9 | 15 | | 5,6 | | | 3 | | | 3 | | | | 0 | | | 0 | | 2 | | 0,6 | | 1 | | 2,3 | 0 | | 0 | | 26 | | 5,6 | | 3 | | 0,7 | | 2 | 1,8 | 0 | 0 | **56** | **2,2** | |
| 3.2 | Сетевой город Образование | а) удовлетв. полностью | 80 | 96,4 | | 126 | | 99,2 | | 66 | | 80 | 233 | | 86,3 | | | 76 | | | 76 | | | | 167 | | | 80 | | 292 | | 90,4 | | 32 | | 74,4 | 109 | | 70,3 | | 334 | | 72,1 | | 339 | | 82 | | 78 | 70,9 | 139 | 93,3 | **2071** | **82,0** | |
| б) удовлетв. частично | 3 | 3,6 | | 1 | | 0,8 | | 13 | | 15,9 | 29 | | 10,7 | | | 23 | | | 23 | | | | 37 | | | 17,6 | | 27 | | 8,4 | | 7 | | 16,3 | 46 | | 29,7 | | 93 | | 20,1 | | 67 | | 16,3 | | 30 | 27,3 | 10 | 6,7 | **386** | **15,3** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | |  | | 0 | | 0 | 2 | | 0,7 | | | 0 | | | 0 | | | | 3 | | | 1,4 | | 4 | | 1 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 11 | | 2,4 | | 2 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | **22** | **0,8** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 0 | |  | | 3 | | 3,7 | 6 | | 2 | | | 1 | | | 1 | | | | 3 | | | 1,4 | | 0 | | 0 | | 4 | | 9,3 | 0 | | 0 | | 25 | | 5 | | 3 | | 0,7 | | 2 | 1,8 | 0 | 0 | **47** | **1,9** | |
| 4. | Состояние материально-технической базы ОУ | а) удовлетв. полностью | 79 | 95,2 | | 126 | | 99,2 | | 72 | | 87,8 | 231 | | 85,6 | | | 83 | | | 83 | | | | 179 | | | 85,2 | | 283 | | 87,6 | | 32 | | 74,4 | 112 | | 72,3 | | 298 | | 64,4 | | 318 | | 77,4 | | 72 | 65,5 | 129 | 86,6 | **2014** | **79,7** | |
| б) удовлетв. частично | 4 | 4,8 | | 1 | | 0,8 | | 8 | | 9,8 | 28 | | 10,4 | | | 17 | | | 17 | | | | 31 | | | 14,8 | | 29 | | 9,0 | | 9 | | 20,9 | 43 | | 27,7 | | 131 | | 28,3 | | 85 | | 20,7 | | 34 | 30,9 | 19 | 12,8 | **439** | **17,4** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 1 | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 6 | | 2 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 9 | | 2 | | 6 | | 1 | | 2 | 2 | 0 | 0 | **24** | **1,0** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 2 | | 2,4 | 10 | | 4 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 5 | | 2 | | 2 | | 4,7 | 0 | | 0 | | 25 | | 5 | | 2 | | 0 | | 2 | 1,8 | 1 | 0,7 | **49** | **1,9** | |
| 5. | Профессионализм педагогических работников | а) удовлетв. полностью | 78 | 94,0 | | 127 | | 100 | | 71 | | 86,6 | 246 | | 91,1 | | | 89 | | | 89 | | | | 189 | | | 90 | | 279 | | 86,4 | | 38 | | 88,4 | 134 | | 86,5 | | 366 | | 79,0 | | 361 | | 88 | | 72 | 65,5 | 136 | 91,3 | **2186** | **86,6** | |
| б) удовлетв. частично | 3 | 3,6 | | 0 | | 0 | | 11 | | 13,4 | 17 | | 6,3 | | | 11 | | | 11 | | | | 21 | | | 10 | | 31 | | 9,6 | | 5 | | 11,6 | 21 | | 13,5 | | 80 | | 17,3 | | 47 | | 11,4 | | 36 | 32,7 | 13 | 8,7 | **296** | **11,7** | |
| в) не удовл. | 1 | 1 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 3 | | 1 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 6 | | 1,9 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 3 | | 0,6 | | 1 | | 0 | | 1 | 1 | 0 | 0 | **15** | **0,6** | |
| г) трудно сказать | 1 | 1 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 4 | | 1 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 7 | | 2,2 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 14 | | 3 | | 2 | | 0,5 | | 1 | 1 | 0 | 0 | **29** | **1,1** | |
| 6. | Организация питания в образовательном учреждении | а) удовлетв. полностью | 73 | 88 | | 123 | | 96,9 | | 60 | | 73,2 | 167 | | 61,9 | | | 45 | | | 45 | | | | 173 | | | 82,4 | | 263 | | 81,4 | | 30 | | 69,8 | 101 | | 65,2 | | 221 | | 47,7 | | 193 | | 47 | | 70 | 63,6 | 109 | 73,2 | **1628** | **64,4** | |
| б) удовлетв. частично | 9 | 10,8 | | 4 | | 3,1 | | 18 | | 22,0 | 79 | | 29,3 | | | 50 | | | 50 | | | | 34 | | | 16,2 | | 35 | | 10,8 | | 10 | | 23,3 | 54 | | 34,8 | | 164 | | 35 | | 182 | | 44,3 | | 32 | 29,1 | 39 | 26,2 | **710** | **28,1** | |
| в) не удовл. | 1 | 1,2 | | 0 | | 0 | | 4 | | 4,9 | 15 | | 5,6 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 8 | | 2,5 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 52 | | 11,2 | | 34 | | 8 | | 6 | 5 | 0 | 0 | **120** | **4,8** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 9 | | 3,3 | | | 5 | | | 5 | | | | 3 | | | 1,4 | | 17 | | 5,3 | | 3 | | 7 | 0 | | 0 | | 26 | | 5,6 | | 2 | | 0,5 | | 2 | 2 | 1 | 1 | **68** | **2,7** | |
| 7. | Обеспечение литературой и пособиями, учебниками | а) удовлетв. полностью | 80 | 96,4 | | 127 | | 100 | | 82 | | 100 | 263 | | 97,4 | | | 98 | | | 98 | | | | 195 | | | 92,9 | | 289 | | 89,5 | | 35 | | 81,4 | 142 | | 91,6 | | 397 | | 85,7 | | 317 | | 77,1 | | 87 | 79,1 | 143 | 96 | **2255** | **89,3** | |
| б) удовлетв. частично | 3 | 3,6 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 4 | | 1,5 | | | 2 | | | 2 | | | | 15 | | | 7,1 | | 32 | | 9,9 | | 7 | | 16,3 | 13 | | 8,4 | | 54 | | 11,7 | | 90 | | 22 | | 19 | 17,3 | 6 | 4 | **245** | **9,7** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 2 | | 0 | | 1 | | 0,2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | **4** | **0,2** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 3 | | 1 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 2 | | 1 | | 1 | | 2 | 0 | | 0 | | 10 | | 2 | | 3 | | 1 | | 3 | 2,7 | 0 | 0 | **22** | **0,8** | |
| 8. | Санитарно – гигиенические условия в ОУ | а) удовлетв. полностью | 80 | 96,4 | | 127 | | 100 | | 72 | | 88 | 209 | | 77,4 | | | 89 | | | 89 | | | | 189 | | | 90 | | 291 | | 90,1 | | 30 | | 70 | 116 | | 74,8 | | 314 | | 67,8 | | 348 | | 84,7 | | 81 | 73,6 | 145 | 97 | **2091** | **82,8** | |
| б) удовлетв. частично | 2 | 2,4 | | 0 | | 0 | | 6 | | 7,3 | 44 | | 16,3 | | | 11 | | | 11 | | | | 21 | | | 10 | | 19 | | 5,9 | | 10 | | 23,3 | 39 | | 25,2 | | 104 | | 22 | | 60 | | 14,6 | | 22 | 20 | 4 | 3 | **342** | **13,5** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 2 | | 0,7 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 4 | | 1 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 14 | | 3,0 | | 1 | | 0,2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | **22** | **0,9** | |
| г) трудно сказать | 1 | 1,2 | | 0 | | 0 | | 4 | | 4,9 | 15 | | 5,6 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 9 | | 2,8 | | 3 | | 7 | 0 | | 0 | | 31 | | 7 | | 2 | | 0,5 | | 6 | 5 | 0 | 0 | **71** | **2,8** | |
| 9. | Взаимоотношения педагогов с обучающимися | а) удовлетв. полностью | 77 | 92,8 | | 126 | | 99,2 | | 70 | | 85,4 | 247 | | 91,5 | | | 90 | | | 90 | | | | 192 | | | 91,4 | | 267 | | 82,7 | | 37 | | 86 | 107 | | 69 | | 355 | | 76,7 | | 362 | | 88 | | 73 | 66,4 | 145 | 97,3 | **2148** | **85,0** | |
| б) удовлетв. частично | 4 | 4,8 | | 1 | | 0,8 | | 12 | | 14,6 | 14 | | 5,2 | | | 10 | | | 10 | | | | 18 | | | 8,6 | | 36 | | 11 | | 6 | | 14 | 48 | | 31 | | 87 | | 18,8 | | 40 | | 9,7 | | 35 | 31,8 | 4 | 2,7 | **315** | **12,5** | |
| в) не удовл. | 1 | 1 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 2 | | 1 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 9 | | 2,8 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 6 | | 1 | | 3 | | 0,7 | | 0 | 0 | 0 | 0 | **21** | **0,8** | |
| г) трудно сказать | 1 | 1,2 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 7 | | 3 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 11 | | 3,4 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 15 | | 3,2 | | 6 | | 1,5 | | 2 | 1,8 | 0 | 0 | **42** | **1,7** | |
| 10. | Взаимоотношения педагогов с родителями | а) удовлетв. полностью | 78 | 94,0 | | 126 | | 99,2 | | 74 | | 90 | 252 | | 93,3 | | | 95 | | | 95 | | | | 190 | | | 90,5 | | 261 | | 80,8 | | 38 | | 88,4 | 114 | | 73,5 | | 358 | | 77,3 | | 370 | | 90 | | 85 | 77,3 | 145 | 97 | **2186** | **86,5** | |
| б) удовлетв. частично | 3 | 3,6 | | 1 | | 0,8 | | 7 | | 8,5 | 14 | | 5,2 | | | 5 | | | 5 | | | | 20 | | | 9,5 | | 45 | | 13,9 | | 5 | | 11,6 | 41 | | 26,5 | | 87 | | 18,8 | | 37 | | 9,0 | | 23 | 20,9 | 4 | 3 | **292** | **11,6** | |
| в) не удовл. | 1 | 1 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | 1 | | 0 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 6 | | 1,9 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 8 | | 2 | | 1 | | 0,2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | **18** | **0,7** | |
| г) трудно сказать | 1 | 1 | | 0 | | 0 | | 1 | | 1,2 | 3 | | 1 | | | 0 | | | 0 | | | | 0 | | | 0 | | 11 | | 3 | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | | 10 | | 2,2 | | 3 | | 1 | | 1 | 1 | 0 | 0 | **30** | **1,2** | |
| **удовлетворены полностью** | | | 94,4 | | | 99,1 | | | | 86,8 | | | 85,8 | | | | 85,1 | | | | | | | 86,0 | | | | | | 86,8 | | | | 79,7 | | | 75,2 | | | | 70,6 | | | | 79,8 | | | | 68,2 | | 92,2 | | **82,0** | | |
| **удовлетворены частично** | | | 4,5 | | | 0,9 | | | | 11,2 | | | 10,5 | | | | 14,1 | | | | | | | 13,5 | | | | | | 9,7 | | | | 17,1 | | | 24,8 | | | | 23,3 | | | | 18,3 | | | | 28,7 | | 7,3 | | **15,3** | | |
| **не удовлетворены** | | | 0,5 | | | 0,0 | | | | 0,0 | | | 1,1 | | | | 0,0 | | | | | | | 0,1 | | | | | | 1,4 | | | | 0,0 | | | 0 | | | | 2,5 | | | | 1,2 | | | | 1,4 | | 0,0 | | **1,1** | | |
| **трудно сказать** | | | 0,5 | | | 0,1 | | | | 1,6 | | | 2,6 | | | | 0,8 | | | | | | | 0,3 | | | | | | 2,1 | | | | 3,2 | | | 0 | | | | 3,9 | | | | 0,7 | | | | 1,7 | | 0,7 | | **1,6** | | |

# 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 **6491** обучающийся. Анкетирование прошли 2369 респондента (36%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по *реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования* составила **97%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 76,5%, удовлетворены частично –20,5%), не удовлетворены качеством оказания услуги **1,5%**,затруднились ответить – **1,5%.**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Удовлетворены полностью** | **Удовлетворены частично** | **Не удовлетворены** | **Трудно сказать** |
| 1. Качество образования (обучения и воспитания) | 75,9 | 21,9 | 1,1 | 1,1 |
| **97,8** | |
| 2.  Организация учебно-воспитательного процесса | 76,3 | 21,5 | 1,2 | 1 |
| **97,8** | |
| 3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения | 79,7 | 17,6 | 1,2 | 1,5 |
| **97,3** | |
| 4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование» | 75,4 | 21,6 | 1,8 | 1,2 |
| **97** | |
| 5.  Состояние материально- технической базы учреждения | 77,6 | 19,6 | 1,2 | 1,6 |
| **97,2** | |
| 6. Профессионализм педагогов | 71,8 | 24,9 | 1,4 | 1,9 |
| **96,7** | |
| 7. Организация питания в школе | 65,7 | 28,4 | 3,8 | 2,1 |
| **94,1** | |
| 8.  Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека) | 86,3 | 12 | 0,6 | 1,1 |
| **98,3** | |
| 9.  Санитарно-гигиенические условия | 79,4 | 17 | 1,4 | 2,2 |
| **96,4** | |
| 10.  Взаимоотношения педагогов с обучающимися | 72,9 | 23,3 | 2,1 | 1,7 |
| **96,2** | |
| 11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями) | 80 | 17,9 | 1,1 | 1 |
| **97,9** | |
| **Всего** | 76,5 | 20,5 | **1,5** | **1,5** |
| **97** | |

В целомпроцент удовлетворенности качеством предоставляемой услуги высокий по всем показателям. В тоже время, выразили недовольство организацией питания в школе 3,8%; взаимоотношениями педагогов с обучающимися – 2,1%. По остальным показателям неудовлетворенность составляет ниже двух процентов. Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены вПриложении № 1.2.

Таким образом, во всех общеобразовательных учреждениях и в целом по городу удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в части реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования выше планового значения на 2022 год.

***Приложение 1.2***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | **483** | | **628** | | **465** | | **544** | | **595** | | **568** | | **631** | | **140** | | **455** | | **709** | | **801** | | **160** | | **312** | | **6491** | |
|  | Опрошено всего: | | **97** | 20,1 | 134 | 21,3 | **93** | 20,0 | 345 | 63,4 | 125 | 100 | 224 | 39,4 | 218 | 34,5 | 47 | 33,6 | 155 | 34 | 252 | 35,5 | 382 | 47,7 | 125 | 78,1 | 172 | 55,1 | **2369** | **36** |
| из них: | 97 | 100 | 134 | 100 | 93 | 100 | 345 | 100 | 125 | 100 | 224 | 100 | 218 | 100 | 47 | 100 | 155 | 100 | 252 | 100 | 382 | 100 | 125 | 100 | 172 | 100 | **2369** | **100** |  |
|  | 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 | 87 | 89,7 | 125 | 93,3 | 75 | 80,6 | 293 | 84,9 | 106 | 85 | 173 | 77,2 | 189 | 86,7 | 37 | 78,7 | 129 | 83,2 | 119 | 47,2 | 241 | 63,1 | 65 | 52,0 | 160 | 93 | **1799** | **75,9** |
| б) удовлетв. частично | 8 | 8,2 | 6 | 4,8 | 16 | 17,2 | 49 | 14,2 | 18 | 14 | 51 | 22,8 | 18 | 8,3 | 10 | 21,3 | 26 | 16,8 | 122 | 48,4 | 134 | 35,1 | 48 | 38 | 12 | 7 | **518** | **21,9** |
| в) не удовл. | 1 | 1,0 | 3 | 2,4 | 0 | 0 | 1 | 0,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2,8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 3 | 0,8 | 7 | 5,6 | 0 | 0 | **27** | **1,1** |
| г) трудно сказать | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2,2 | 2 | 0,6 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2,0 | 4 | 1 | 5 | 4 | 0 | 0 | **25** | **1,1** |
| 2. | Организация учебно-воспитательного процесса | а) удовлетв. полностью | 88 | 90,7 | 123 | 91,8 | 78 | 83,9 | 299 | 86,7 | 104 | 83 | 153 | 68,3 | 189 | 86,7 | 38 | 80,9 | 114 | 73,5 | 127 | 50,4 | 269 | 70,4 | 68 | 54,4 | 158 | 92 | **1808** | **76,3** |
| б) удовлетв. частично | 7 | 7,2 | 9 | 7,3 | 15 | 16,1 | 45 | 13,0 | 21 | 17 | 68 | 30,4 | 18 | 8,3 | 8 | 17,0 | 41 | 26,5 | 116 | 46,0 | 103 | 27,0 | 48 | 38,4 | 11 | 6,4 | **510** | **21,5** |
| в) не удовл. | 1 | 1,0 | 2 | 1,6 | 0 | 0 | 1 | 0,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 2,8 | 1 | 2,1 | 0 | 0 | 4 | 2 | 6 | 1,6 | 6 | 5 | 1 | 0,6 | **28** | **1,2** |
| г) трудно сказать | 1 | 1,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 3 | 1,3 | 5 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2,4 | 2 | 1,2 | **23** | **1,0** |
| 3. | Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | официальный сайт | а) удовлетв. полностью | 95 | 97,9 | 130 | 97,0 | 83 | 89,2 | 285 | 82,6 | 100 | 80 | 185 | 83 | 209 | 95,9 | 35 | 74,5 | 108 | 69,7 | 155 | 61,5 | 277 | 72,5 | 79 | 63,2 | 147 | 85,5 | **1888** | **79,7** |
| б) удовлетв. частично | 2 | 2,1 | 4 | 3,0 | 9 | 9,7 | 49 | 14,2 | 24 | 19 | 37 | 16,5 | 8 | 3,7 | 11 | 23,4 | 47 | 30,3 | 75 | 30 | 91 | 23,8 | 38 | 30,4 | 21 | 12,2 | **416** | **17,6** |
| в) не удовл. | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 | 13 | 3,4 | 5 | 4 | 1 | 1 | **29** | **1,2** |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 9 | 3 | 1 | 1 | 2 | 0,9 | 1 | 0,5 | 1 | 2,1 | 0 | 0 | 15 | 6,0 | 1 | 0 | 3 | 2,4 | 3 | 2 | **36** | **1,5** |
| 3.2 | АИС «Сетевой город. Образо-вание» | а) удовлетв. полностью | 95 | 97,9 | 132 | 98,5 | 77 | 82,8 | 281 | 81 | 87 | 70 | 193 | 86,2 | 190 | 87,2 | 38 | 80,9 | 102 | 66 | 152 | 60,3 | 268 | 70,2 | 85 | 68,0 | 87 | 50,6 | **1787** | **75,4** |
| б) удовлетв. частично | 2 | 2,1 | 2 | 1,5 | 13 | 14,0 | 56 | 16,2 | 38 | 30 | 27 | 12,1 | 17 | 8 | 8 | 17,0 | 53 | 34 | 87 | 35 | 96 | 25,1 | 34 | 27,2 | 79 | 45,9 | **512** | **21,6** |
| в) не удовл. | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2,2 | 3 | 0,9 | 0 | 0 | 2 | 0,9 | 11 | 5,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2,0 | 15 | 3,9 | 2 | 1,6 | 3 | 2 | **43** | **1,8** |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,1 | 5 | 1,4 | 0 | 0 | 2 | 0,9 | 0 | 0,0 | 1 | 2,1 | 0 | 0 | 8 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3,2 | 3 | 2 | **27** | **1,2** |
| 4. | Состояние материально-технической базы общеобразовательного учреждения | а) удовлетв. полностью | 94 | 96,9 | 130 | 97,0 | 84 | 90,3 | 291 | 84 | 101 | 80,8 | 175 | 78,1 | 190 | 87,2 | 30 | 63,8 | 118 | 76,1 | 145 | 57,5 | 278 | 72,8 | 66 | 52,8 | 137 | 79,7 | **1839** | **77,6** |
| б) удовлетв. частично | 3 | 3,1 | 4 | 3,0 | 6 | 6,5 | 49 | 14,2 | 20 | 16,0 | 48 | 21,4 | 17 | 7,8 | 16 | 34,0 | 37 | 23,9 | 90 | 36 | 100 | 26,2 | 45 | 36,0 | 28 | 16,3 | **463** | **19,6** |
| в) не удовл. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 5,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 4 | 3 | 0,8 | 5 | 4,0 | 0 | 0 | **28** | **1,2** |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3,2 | 5 | 1,4 | 4 | 3 | 1 | 0,4 | 0 | 0,0 | 1 | 2,1 | 0 | 0 | 8 | 3,2 | 1 | 0 | 9 | 7,2 | 7 | 4 | **39** | **1,6** |
| 5. | Профессионализм педагогических работников | а) удовлетв. полностью | 87 | 89,7 | 123 | 91,8 | 77 | 82,8 | 292 | 84,6 | 111 | 88,8 | 152 | 67,9 | 161 | 73,9 | 41 | 87,2 | 142 | 91,6 | 127 | 50,4 | 237 | 62,0 | 62 | 50 | 90 | 52 | **1702** | **71,8** |
| б) удовлетв. частично | 8 | 8,2 | 9 | 6,7 | 15 | 16,1 | 48 | 13,9 | 14 | 11,2 | 69 | 31 | 32 | 14,7 | 5 | 10,6 | 13 | 8,4 | 110 | 44 | 139 | 36,4 | 49 | 39,2 | 79 | 45,9 | **590** | **24,9** |
| в) не удовл. | 1 | 1 | 2 | 1,5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 5,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 4 | 1,0 | 8 | 6,4 | 0 | 0,0 | **32** | **1,4** |
| г) трудно сказать | 1 | 1,0 | 0 | 0 | 1 | 1,1 | 4 | 1,2 | 0 | 0 | 3 | 1,3 | 14 | 6,4 | 1 | 2,1 | 0 | 0 | 10 | 4,0 | 2 | 1 | 6 | 4,8 | 3 | 2 | **45** | **1,9** |
| 6. | Организация питания в образовательном учреждении | а) удовлетв. полностью | 79 | 81,4 | 129 | 96,3 | 61 | 65,6 | 270 | 78 | 76 | 60,8 | 145 | 64,7 | 190 | 87,2 | 31 | 66,0 | 98 | 63,2 | 122 | 48 | 186 | 48,7 | 60 | 48,0 | 109 | 63,4 | **1556** | **65,7** |
| б) удовлетв. частично | 15 | 15,5 | 5 | 3,7 | 26 | 28 | 60 | 17,4 | 49 | 39,2 | 75 | 33,5 | 17 | 7,8 | 13 | 27,7 | 57 | 36,8 | 88 | 35 | 171 | 44,8 | 46 | 36,8 | 50 | 29,1 | **672** | **28,4** |
| в) не удовл. | 2 | 2 | 0 | 0 | 5 | 5,4 | 8 | 2,3 | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 11 | 5,0 | 1 | 2,1 | 0 | 0 | 23 | 9 | 22 | 5,8 | 8 | 6,4 | 10 | 6 | **91** | **3,8** |
| г) трудно сказать | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,1 | 7 | 2,0 | 0 | 0 | 3 | 1,3 | 0 | 0 | 2 | 4,3 | 0 | 0 | 19 | 8 | 3 | 1 | 11 | 8,8 | 3 | 2 | **50** | **2,1** |
| 7. | Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (шк. биб-тека) | а) удовлетв. полностью | 97 | 100 | 132 | 98,5 | 91 | 97,8 | 326 | 94 | 111 | 88,8 | 165 | 73,7 | 209 | 95,9 | 37 | 78,7 | 134 | 86,5 | 176 | 69,8 | 329 | 86,1 | 89 | 71,2 | 149 | 86,6 | **2045** | **86,3** |
| б) удовлетв. частично | 0 | 0 | 2 | 1,5 | 2 | 2,2 | 18 | 5 | 11 | 8,8 | 59 | 26,3 | 8 | 3,7 | 8 | 17,0 | 21 | 13,5 | 60 | 23,8 | 45 | 11,8 | 27 | 21,6 | 23 | 13,4 | **284** | **12,0** |
| в) не удовл. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 3 | 5 | 1,3 | 2 | 2 | 0 | 0 | **14** | **0,6** |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 2 | 4,3 | 0 | 0 | 9 | 4 | 3 | 0,8 | 7 | 5,6 | 0 | 0 | **26** | **1,1** |
| 8. | Санитарно – гигиенические условия в общеобразовательном учреждении | а) удовлетв. полностью | 92 | 94,8 | 129 | 96,3 | 84 | 90,3 | 285 | 83 | 104 | 83,2 | 182 | 81,3 | 190 | 87,2 | 30 | 63,8 | 107 | 69,0 | 152 | 60,3 | 292 | 76,4 | 85 | 68,0 | 150 | 87,2 | **1882** | **79,4** |
| б) удовлетв. частично | 4 | 4,1 | 5 | 3,7 | 7 | 7,5 | 50 | 14,5 | 18 | 14,4 | 42 | 18,8 | 17 | 7,8 | 12 | 25,5 | 48 | 31,0 | 68 | 27,0 | 82 | 21,5 | 27 | 21,6 | 22 | 12,8 | **402** | **17,0** |
| в) не удовл. | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 5,0 | 3 | 6,4 | 0 | 0 | 8 | 3 | 5 | 1,3 | 3 | 2,4 | 0 | 0 | **34** | **1,4** |
| г) трудно сказать | 1 | 1,0 | 0 | 0 | 2 | 2,2 | 6 | 1,7 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 2 | 4,3 | 0 | 0 | 24 | 9,5 | 3 | 0,8 | 10 | 8,0 | 0 | 0 | **51** | **2,2** |
| 9. | Взаимоотношения педагогов с обучающимися | а) удовлетв. полностью | 83 | 85,6 | 115 | 85,8 | 73 | 78 | 285 | 82,6 | 100 | 80 | 174 | 77,7 | 161 | 73,9 | 39 | 83,0 | 112 | 72,3 | 119 | 47 | 244 | 63,9 | 67 | 53,6 | 156 | 90,7 | **1728** | **72,9** |
| б) удовлетв. частично | 12 | 12,4 | 15 | 11,2 | 20 | 21,5 | 54 | 15,7 | 25 | 20 | 49 | 21,9 | 32 | 14,7 | 8 | 17,0 | 43 | 27,7 | 103 | 40,9 | 129 | 33,8 | 47 | 37,6 | 14 | 8,1 | **551** | **23,3** |
| в) не удовл. | 1 | 1,0 | 3 | 2,2 | 0 | 0 | 3 | 0,9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 5,0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 6,3 | 6 | 1,6 | 9 | 7,2 | 1 | 1 | **50** | **2,1** |
| г) трудно сказать | 1 | 1,0 | 1 | 0,7 | 0 | 0 | 3 | 0,9 | 0 | 0,0 | 1 | 0,4 | 14 | 6,4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 5,6 | 3 | 0,8 | 2 | 1,6 | 1 | 1 | **40** | **1,7** |
| 10. | Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями) | а) удовлетв. полностью | 85 | 88 | 114 | 85,1 | 87 | 94 | 307 | 89,0 | 109 | 87 | 182 | 81,3 | 184 | 84,4 | 42 | 89,4 | 116 | 74,8 | 161 | 64 | 282 | 74 | 80 | 64,0 | 147 | 85 | **1896** | **80,0** |
| б) удовлетв. частично | 11 | 11,3 | 18 | 13,4 | 6 | 6,5 | 35 | 10,1 | 16 | 13 | 42 | 18,8 | 21 | 9,6 | 5 | 10,6 | 39 | 25,2 | 72 | 28,6 | 94 | 24,6 | 41 | 32,8 | 23 | 13,4 | **423** | **17,9** |
| в) не удовл. | 1 | 1,0 | 2 | 1,5 | 0 | 0 | 1 | 0,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 3,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 2,8 | 3 | 0,8 | 3 | 2 | 1 | 1 | **26** | **1,1** |
| г) трудно сказать | 0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 2 | 0,6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 4,8 | 3 | 0,8 | 1 | 0,8 | 1 | 1 | **24** | **1,0** |
| **удовлетворены полностью** | | | 92,0 | | 93,8 | | 85,0 | | 84,7 | | 80,7 | | 76,3 | | 86,0 | | 77,0 | | 75,1 | | 56,1 | | 69,1 | | 58,6 | | 78,8 | | **76,5** | |
| **удовлетворены частично** | | | 6,7 | | 5,4 | | 13,2 | | 13,5 | | 18,5 | | 23,0 | | 8,5 | | 20,1 | | 24,9 | | 35,8 | | 28,2 | | 32,7 | | 19,1 | | **20,5** | |
| **не удовлетворены** | | | 0,7 | | 0,8 | | 0,8 | | 0,6 | | 0,0 | | 0,1 | | 3,6 | | 1,0 | | 0 | | 3,5 | | 2,0 | | 4,2 | | 1,2 | | **1,5** | |
| **трудно сказать** | | | 0,6 | | 0,1 | | 1,0 | | 1,2 | | 0,9 | | 0,6 | | 1,9 | | 1,9 | | 0 | | 4,8 | | 0,7 | | 4,4 | | 1,2 | | **1,5** | |

# 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 1275 старшеклассников. Было опрошено 666 (52,2%) респондентов, из них родителей (законных представителей) 464 (69,7%), обучающихся – 202 (30,3%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования составила **96,9%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 74,2%, удовлетворены частично – 22,7%), не удовлетворены качеством оказания услуги **1,6%**, затруднились ответить – **1,5%.**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Удовлетворены полностью** | **Удовлетворены частично** | **Не удовлетворены** | **Трудно сказать** |
| 1. Качество образования (обучения и воспитания) | 70,7 | 26,3 | 1,9 | 1,1 |
| **97** | |
| 2.  Организация учебно-воспитательного процесса | 71,9 | 25,8 | 1,4 | 0,9 |
| **97,7** | |
| 3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения | 75,4 | 22,2 | 0,6 | 1,8 |
| **97,6** | |
| 4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование» | 76,4 | 21,5 | 1,2 | 0,9 |
| **97,9** | |
| 5.  Состояние материально - технической базы учреждения | 77 | 19,7 | 1,5 | 1,8 |
| **96,7** | |
| 6. Профессионализм педагогов | 71 | 25,2 | 2,3 | 1,5 |
| **96,2** | |
| 7. Организация питания в школе | 62,5 | 31,5 | 3,3 | 2,7 |
| **94** | |
| 8.  Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека) | 88,9 | 10,2 | 0,3 | 0,6 |
| **99,1** | |
| 9.  Санитарно-гигиенические условия | 75,4 | 20,7 | 2,5 | 1,4 |
| **96,1** | |
| 10.  Взаимоотношения педагогов с обучающимися | 68,5 | 27,9 | 1,9 | 1,7 |
| **96,4** | |
| 11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями) | 78,4 | 18,6 | 0,9 | 2,1 |
| **97** | |
| **Всего** | **74,2** | **22,7** | **1,6** | **1,5** |
| **96,9** | |

Уровень удовлетворенности в целом по всем показателям высокий. Вместе с тем, не удовлетворены организацией питания в школе 3,3%, санитарно-гигиеническими условиями по 2,5%, профессионализмом педагогов – 2,3%, качеством образования (обучения и воспитания) и взаимоотношениями педагогов с обучающимися – по 1,9%, состоянием материально- технической базы учреждения – 1,5%, организацией учебно-воспитательного процесса – 1,4%, степенью информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование» - по 1,2% опрошенных. По остальным показателям неудовлетворенность составляет ниже одного процента.

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

# Таким образом, удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования по результатам опроса во всех общеобразовательных учреждениях высокая и превышает плановый показатель на 2022 год.

Выводы:

В 2022 году в целом показатель удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг по реализации общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования во всех общеобразовательных учреждениях превышает плановое значение и составляет 97,2%:

- Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования – 97,7%;

- Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования – 97%;

- Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования – 96,9%.

Рекомендации:

Руководителям общеобразовательных учреждений:

- проанализировать результаты анкетирования населения, наметить пути коррекции недостатков;

- продолжить работу по повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Приложение 1.3***  **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** | | | **112** | | | | **104** | | **67** | | **99** | | **159** | | **108** | | **142** | | **24** | | **146** | | **112** | | **106** | | **33** | | | | **63** | | | **1275** | | | |
|  | опрошено | **всего:** | **23** | | 20,5 | | **43** | 41,3 | **14** | 20,9 | 60 | 60,6 | 32 | 20 | 70 | 64,8 | 71 | 50 | 15 | 63 | 50 | 34 | 78 | 69,6 | 142 | 134,0 | 33 | | 100 | | 35 | 56 | | **666** | | **52,2** | |
| из них: | родителей | 23 | | 100 | | 43 | 100 | 0 | 0,0 | 60 | 100 | 32 | 100 | 40 | 57 | 33 | 46,5 | 15 | 100 | 50 | 100 | 77 | 98,7 | 58 | 41 | 33 | | 100 | | 0 | 0 | | **464** | | **69,7** | |
| учащихся | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 14 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 43 | 38 | 53,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,3 | 84 | 59 | 0 | | 0 | | 35 | 100 | | **202** | | **30,3** | |
| 1. | Качество образования (обучение и воспитание) | а) удовлетв. полностью | 18 | | 78,3 | | 36 | 83,7 | 11 | 78,6 | 43 | 71,7 | 31 | 96,9 | 62 | 88,6 | 60 | 84,5 | 12 | 80 | 43 | 86,0 | 36 | 46,2 | 68 | 47,9 | 18 | | 54,5 | | 33 | 94 | | **471** | | **70,7** | |
| б) удовлетв. частично | 4 | | 17,4 | | 5 | 11,6 | 3 | 21,4 | 17 | 28,3 | 1 | 3,1 | 8 | 11,4 | 6 | 8,5 | 3 | 20 | 7 | 14,0 | 40 | 51,3 | 68 | 47,9 | 12 | | 36,4 | | 1 | 3 | | **175** | | **26,3** | |
| в) не удовл. | 1 | | 4 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | | 9 | | 0 | 0 | | **13** | | **1,9** | |
| г) трудно сказать | 0 | | 0 | | 2 | 4,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2,8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | | 0 | | 1 | 3 | | **7** | | **1,1** | |
| 2. | Организация учебно-воспитательного процесса | а) удовлетв. полностью | 21 | | 91,3 | | 37 | 86 | 13 | 92,9 | 44 | 73,3 | 27 | 84,4 | 55 | 78,6 | 65 | 91,5 | 13 | 87 | 38 | 76,0 | 40 | 51,3 | 73 | 51,4 | 19 | | 57,6 | | 34 | 97 | | **479** | | **71,9** | |
| б) удовлетв. частично | 1 | | 4,3 | | 6 | 14 | 1 | 7,1 | 15 | 25,0 | 5 | 15,6 | 14 | 20,0 | 3 | 4,2 | 2 | 13 | 12 | 24,0 | 37 | 47,4 | 63 | 44,4 | 12 | | 36,4 | | 1 | 3 | | **172** | | **25,8** | |
| в) не удовл. | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 | 1 | | 3 | | 0 | 0 | | **9** | | **1,4** | |
| г) трудно сказать | 1 | | 4,3 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1,4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 3 | | 0 | 0 | | **6** | | **0,9** | |
| 3. | Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 | официальный сайт | а) удовлетв. полностью | 21 | 91,3 | | 41 | | 95,3 | 13 | 92,9 | 52 | 87 | 25 | 78 | 57 | 81,4 | 64 | 90,1 | 10 | 66,7 | 29 | 58,0 | 53 | 68 | 78 | 54,9 | 24 | | 72,7 | | 35 | 100 | | **502** | | **75,4** | |
| б) удовлетв. частично | 2 | 8,7 | | 2 | | 4,7 | 1 | 7,1 | 7 | 12 | 7 | 22 | 13 | 18,6 | 3 | 4,2 | 5 | 33,3 | 21 | 42,0 | 21 | 26,9 | 61 | 43,0 | 5 | | 15,2 | | 0 | 0 | | **148** | | **22,2** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | | 6,1 | | 0 | 0 | | **4** | | **0,6** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5,1 | 1 | 1 | 2 | | 6,1 | | 0 | 0 | | **12** | | **1,8** | |
| 3.2 | Сетевой город Образование | а) удовлетв. полностью | 21 | 91,3 | | 42 | | 97,7 | 8 | 57,1 | 46 | 76,7 | 26 | 81,3 | 59 | 84,3 | 60 | 84,5 | 14 | 93,3 | 36 | 72 | 58 | 74,4 | 82 | 57,7 | 25 | | 75,8 | | 32 | 91 | | **509** | | **76,4** | |
| б) удовлетв. частично | 2 | 8,7 | | 0 | | 0 | 4 | 28,6 | 14 | 23,3 | 6 | 18,8 | 11 | 15,7 | 6 | 8,5 | 1 | 6,7 | 14 | 28 | 19 | 24 | 56 | 39,4 | 7 | | 21,2 | | 3 | 9 | | **143** | | **21,5** | |
| в) не удовл.. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 1 | | 3,0 | | 0 | 0 | | **8** | | **1,2** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 1 | | 2,3 | 2 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,3 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | **6** | | **0,9** | |
| 4. | Состояние материально-технической базы ОУ | а) удовлетв. полностью | 21 | 91,3 | | 40 | | 93,0 | 14 | 100 | 48 | 80 | 28 | 87,5 | 67 | 95,7 | 63 | 88,7 | 10 | 66,7 | 31 | 62 | 44 | 56,4 | 93 | 65,5 | 19 | | 57,6 | | 35 | 100 | | **513** | | **77,0** | |
| б) удовлетв. частично | 2 | 8,7 | | 1 | | 2,3 | 0 | 0 | 12 | 20 | 4 | 12,5 | 3 | 4,3 | 5 | 7,0 | 3 | 20 | 19 | 38 | 27 | 34,6 | 45 | 31,7 | 10 | | 30,3 | | 0 | 0 | | **131** | | **19,7** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 7 | 0 | 0 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | | 6,1 | | 0 | 0 | | **10** | | **1,5** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 2 | | 4,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2,8 | 1 | 7 | 0 | 0 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | | 6,1 | | 0 | 0 | | **12** | | **1,8** | |
| 5. | Профессионализм педагогических работников | а) удовлетв. полностью | 20 | 87,0 | | 37 | | 86 | 13 | 93 | 44 | 73 | 29 | 90,6 | 55 | 78,6 | 56 | 78,9 | 14 | 93,3 | 44 | 88,0 | 40 | 51,3 | 67 | 47,2 | 19 | | 57,6 | | 35 | 100 | | **473** | | **71,0** | |
| б) удовлетв. частично | 2 | 8,7 | | 1 | | 2,3 | 1 | 7,1 | 16 | 27 | 3 | 9,4 | 11 | 15,7 | 10 | 14,1 | 1 | 6,7 | 6 | 12,0 | 35 | 44,9 | 70 | 49,3 | 12 | | 36,4 | | 0 | 0 | | **168** | | **25,2** | |
| в) не удовл. | 1 | 4 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | | 6 | | 0 | 0 | | **15** | | **2,3** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 5 | | 11,6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | **10** | | **1,5** | |
| 6. | Организация питания в ОУ | а) удовлетв. полностью | 19 | 82,6 | | 35 | | 81,4 | 11 | 78,6 | 35 | 58,3 | 27 | 84,4 | 57 | 81,4 | 60 | 84,5 | 11 | 73,3 | 28 | 56 | 36 | 46,2 | 48 | 33,8 | 20 | | 60,6 | | 29 | 83 | | **416** | | **62,5** | |
| б) удовлетв. частично | 3 | 13,0 | | 7 | | 16,3 | 3 | 21,4 | 18 | 30,0 | 3 | 9,4 | 13 | 18,6 | 6 | 8,5 | 3 | 20 | 22 | 44,0 | 33 | 42,3 | 84 | 59,2 | 9 | | 27,3 | | 6 | 17 | | **210** | | **31,5** | |
| в) не удовл. | 1 | 4 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 4 | 6,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5 | 7 | 4,9 | 3 | | 9 | | 0 | 0 | | **22** | | **3,3** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0,0 | | 1 | | 2,3 | 0 | 0 | 3 | 5 | 2 | 6 | 0 | 0 | 2 | 2,8 | 1 | 7 | 0 | 0 | 5 | 6 | 3 | 2,1 | 1 | | 3 | | 0 | 0 | | **18** | | **2,7** | |
| 7. | Обеспечение литературой и пособиями, учебниками | а) удовлетв. полностью | 23 | 100 | | 43 | | 100 | 13 | 92,9 | 54 | 90 | 29 | 90,6 | 66 | 94,3 | 69 | 97,2 | 13 | 86,7 | 41 | 82 | 65 | 83 | 116 | 81,7 | 25 | | 76 | | 35 | 100 | | **592** | | **88,9** | |
| б) удовлетв. частично | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 1 | 7,1 | 6 | 10 | 3 | 9,4 | 4 | 5,7 | 1 | 1,4 | 2 | 13 | 9 | 18 | 11 | 14 | 24 | 16,9 | 7 | | 21 | | 0 | 0 | | **68** | | **10,2** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | **2** | | **0,3** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 3 | | 0 | 0 | | **4** | | **0,6** | |
| 8. | Санитарно – гигиенические условия в ОУ | а) удовлетв. полностью | 21 | 91,3 | | 41 | | 95,3 | 14 | 100 | 36 | 60 | 28 | 87,5 | 59 | 84,3 | 62 | 87,3 | 9 | 60,0 | 33 | 66 | 49 | 62,8 | 91 | 64,1 | 24 | | 72,7 | | 35 | 100 | | **502** | | **75,4** | |
| б) удовлетв. частично | 2 | 8,7 | | 2 | | 4,7 | 0 | 0 | 18 | 30 | 4 | 12,5 | 11 | 15,7 | 6 | 8,5 | 5 | 33,3 | 17 | 34 | 22 | 28,2 | 45 | 31,7 | 6 | | 18,2 | | 0 | 0 | | **138** | | **20,7** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 4 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 7 | 0 | 0 | 5 | 6 | 3 | 2 | 2 | | 6 | | 0 | 0 | | **16** | | **2,5** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2,6 | 3 | 2,1 | 1 | | 3 | | 0 | 0 | | **9** | | **1,4** | |
| 9. | Взаимоотношения педагогов с обучающимися | а) удовлетв. полностью | 21 | 91,3 | | 37 | | 86 | 13 | 92,9 | 49 | 81,7 | 26 | 81,3 | 59 | 84,3 | 54 | 76,1 | 11 | 73,3 | 39 | 78,0 | 34 | 43,6 | 65 | 45,8 | 20 | | 60,6 | | 28 | 80 | | **456** | | **68,5** | |
| б) удовлетв. частично | 2 | 8,7 | | 1 | | 2,3 | 1 | 7,1 | 10 | 16,7 | 6 | 18,8 | 9 | 12,9 | 11 | 15,5 | 4 | 26,7 | 11 | 22,0 | 40 | 51,3 | 74 | 52,1 | 10 | | 30,3 | | 7 | 20 | | **186** | | **27,9** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | | 9 | | 0 | 0 | | **13** | | **1,9** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 5 | | 11,6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2,9 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2,6 | 1 | 1 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | **11** | | **1,7** | |
| 10. | Взаимоотношения педагогов с родителями | а) удовлетв. полностью | 21 | 91,3 | | 37 | | 86 | 12 | 85,7 | 52 | 86,7 | 28 | 88 | 59 | 84,3 | 60 | 84,5 | 11 | 73 | 41 | 82 | 55 | 70,5 | 91 | 64,1 | 24 | | 72,7 | | 31 | 88 | | **522** | | **78,4** | |
| б) удовлетв. частично | 2 | 8,7 | | 1 | | 2,3 | 2 | 14,3 | 6 | 10,0 | 4 | 13 | 11 | 15,7 | 6 | 8,5 | 3 | 20 | 9 | 18 | 21 | 26,9 | 47 | 33,1 | 8 | | 24,2 | | 4 | 12 | | **124** | | **18,6** | |
| в) не удовл. | 0 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4,2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | | 3 | | 0 | 0 | | **6** | | **0,9** | |
| г) трудно сказать | 0 | 0 | | 5 | | 11,6 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 7 | 0 | 0 | 2 | 2,6 | 2 | 1,4 | 0 | | 0 | | 0 | 0 | | **14** | | **2,1** | |
| **удовлетворены полностью** | | | 89,7 | | | 90,1 | | | 87,7 | | 76,2 | | 86,4 | | 85,1 | | 86,2 | | 77,6 | | 73,3 | | 59,4 | | 55,8 | | 65,3 | | | | 97 | | | **74,2** | | | |
| **удовлетворены частично** | | | 8,7 | | | 5,5 | | | 11,0 | | 21,1 | | 13,1 | | 14,0 | | 8,1 | | 19,4 | | 26,7 | | 35,7 | | 40,8 | | 27 | | | | 3 | | | **22,7** | | | |
| **не удовлетворены** | | | 1,2 | | | 0 | | | 0 | | 1,4 | | 0 | | 0 | | 3,5 | | 1,2 | | 0 | | 2 | | 2,4 | | 5,5 | | | | 0 | | | **1,6** | | | |
| **трудно сказать** | | | 0,4 | | | 4,4 | | | 1,3 | | 1,4 | | 0,6 | | 0,9 | | 2,2 | | 1,8 | | 0 | | 3 | | 1,0 | | 2,2 | | | | 0 | | | **1,5** | | | |

**Справка**

**о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»   
в муниципальных образовательных учреждениях в 2022 году**

Всего дополнительным образованием занимаются 15346 несовершеннолетних. В опросе приняло участие 3850 респондента, что составляет 25% от общего числа обучающихся, из 15 образовательных организаций.

Изучение мнения населения о качестве оказания общеобразовательными учреждениями города услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» проводилось через анкетирование родителей (законных представителей) учащихся.

Анкета опроса включала следующие показатели:

– качество образования;

– организация образовательной деятельности;

– степень информированности;

– состояние материальной базы учреждения;

– профессионализм педагогов;

– санитарно-гигиенические условия;

– взаимоотношения педагогов с обучающимися;

– взаимоотношения педагогов с родителями.

Оценивание ответов проводилось по критериям:

– удовлетворен полностью;

– скорее удовлетворён;

– скорее не удовлетворён;

– не удовлетворён;

– другое.

По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования составила 98,2% (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 82%, удовлетворены частично – 17,3%), не удовлетворены качеством оказания услуги 1,3%, затруднились ответить – 0,5%.

Процент неудовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги по отдельным показателям составил: степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт общеобразовательного учреждения – по 2,6%, состояние материально-технической базы учреждения – 2,9%. По остальным показателям доля неудовлетворенных качеством предоставления услуги составила до 1%.

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 2022 год.

Итоговые показатели анкетирования по образовательным учреждениям рекомендуется использовать как фактический показатель в 2023 году.

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

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; 57% считают, что ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности; 25% 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.

***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 | 14 | 1 | 1 |
| **98** | |
| 2.  Организация учебно-воспитательного процесса | 79,8 | 18 | 1 | 0,2 |
| **97,8** | |
| 3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения | 81 | 27 | 2,6 | 0,4 |
| **98** | |
| 4.  Состояние материально- технической базы учреждения | 69,1 | 27,5 | 2,9 | 0,5 |
| **96,6** | |
| 5. Профессионализм педагогов | 86,5 | 12,5 | 0,6 | 0,4 |
| **99** | |
| 6.  Санитарно-гигиенические условия | 81,8 | 15,9 | 1,3 | 1 |
| **97,7** | |
| 7.  Взаимоотношения педагогов с обучающимися | 87,2 | 11,7 | 0,7 | 0,4 |
| **98,9** | |
| 8. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями) | 86,8 | 12,2 | 0,7 | 0,3 |
| **99** | |
| **Всего** | **82** | **17,3** | **1,3** | **0,5** |
| **98,2** | |

По результатам анкетирования мнение населения о качестве оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»составило 98,2%.

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

**2022 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | МАОУ СОШ №2 | | МБОУСОШ №3 | МБОУСОШ №5 | МБОУСОШ №6 | МБОУСОШ №7 | МБОУСОШ №8 | МБОУСОШ №9 | МБОУСОШ №10 | МБОУ Гимназия №1 | МБОУ СОШ №12 | МБОУ СОШ №13 | МБОУ СОШ №14 | МБОУ СОШ мкр Вынгапуровский | МБОУДО ЦДТ | | МБУ Ювента | |
| без овз | с овз | без овз | с овз | без овз | с овз |
| Качество образования (обучение и воспитание) | а) удовлетворены полностью | 82 | 86 | 89 | 63 | 89 | 84 | 86 | 92 | 73 | 91,5 | 88,2 | 64 | 57,5 | 96,8 | 87 | 100 | 85,8 | 100 |
| б) скорее удовлетворены | 15 | 14 | 10 | 37 | 11 | 16 | 12 | 2 | 24 | 8,5 | 11,8 | 35 | 36,3 | 3,2 | 12,7 | 0 | 13,1 | 0 |
| в) скорее не удовлетворены | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,7 | 0 | 0,3 | 0 | 1 | 0 |
| г) не удовлетворены | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| д) другое | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Организация учебно-воспитательного процесса | а) удовлетворены полностью | 63 | 72 | 75 | 61 | 89 | 65 | 86 | 92 | 78 | 90,6 | 76,5 | 62,7 | 56,3 | 96,8 | 86,2 | 100 | 85,8 | 100 |
| б) скорее удовлетворены | 30 | 14 | 23 | 39 | 11 | 35 | 13 | 5 | 20 | 9,4 | 23,5 | 34 | 37,5 | 3,2 | 13,8 | 0 | 13,3 | 0 |
| в) скорее не удовлетворены | 7 | 14 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3,1 | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0,5 | 0 |
| г) не удовлетворены | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 3,7 | 0 | 0 | 0 | 0,2 | 0 |
| д) другое | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Степенью информированности о деятельности организации посредством инфомационно-коммуникационных технологий | а) удовлетворены полностью | 82 | 72 | 83 | 61 | 86 | 86 | 85 | 100 | 79 | 76 | 78 | 63,1 | 58,8 | 0 | 83,7 | 100 | 84,4 | 0 |
| б) скорее удовлетворены | 16 | 14 | 15 | 39 | 14 | 12 | 14 | 0 | 19 | 24 | 20 | 34,2 | 37,5 | 100 | 15,1 | 0 | 13,9 | 100 |
| в) скорее не удовлетворены | 2 | 140 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2,7 | 0 | 0 | 1,2 | 0 | 1,6 | 0 |
| г) не удовлетворены | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| д) другое | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Состояние материально-технической базы организации | а) удовлетворены полностью | 87 | 86 | 81 | 51 | 78 | 84 | 87 | 82 | 72 | 73 | 70 | 60 | 43,8 | 52 | 69,4 | 100 | 68,9 | 0 |
| б) скорее удовлетворены | 11 | 14 | 14 | 49 | 21 | 14 | 12 | 12 | 26 | 27 | 18 | 33,2 | 47,5 | 96,8 | 24,1 | 0 | 24 | 100 |
| в) скорее не удовлетворены | 2 | 0 | 2,5 | 0 | 0 | 2 | 1 | 6 | 1 | 0 | 12 | 5,4 | 6,2 | 3,2 | 4,7 | 0 | 6,2 | 0 |
| г) не удовлетворены | 0 | 0 | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,4 | 2,50 | 0 | 1,8 | 0 | 0,8 | 0 |
| д) другое | 0 | 0 | 0 |  | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Профессионализм педагогических работников | а) удовлетворены полностью | 87 | 86 | 88 | 81 | 93 | 85 | 85 | 97 | 80 | 96 | 76,5 | 72,4 | 55 | 96,8 | 90 | 100 | 89,3 | 100 |
| б) скорее удовлетворены | 11 | 14 | 11 | 19 | 6 | 13 | 14 | 2 | 19 | 4 | 23,5 | 27,1 | 38,8 | 3,2 | 9,5 | 0 | 9,2 | 0 |
| в) скорее не удовлетворены | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0,5 | 3,7 | 0 | 0,5 | 0 | 1,3 | 0 |
| г) не удовлетворены | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| д) другое | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Санитарно – гигиенические условия в организации | а) удовлетворены полностью | 92 | 86 | 97 | 60 | 86 | 86 | 87 | 94 | 76,5 | 79,7 | 53 | 67,3 | 60 | 96,8 | 70,7 | 100 | 80,8 | 100 |
| б) скорее удовлетворены | 7 | 14 | 3 | 40 | 13 | 13 | 13 | 6 | 19 | 20,3 | 25 | 30,2 | 36,3 | 3,2 | 25,4 | 0 | 18,3 | 0 |
| в) скорее не удовлетворены | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,5 | 0 | 0 | 3,7 | 0 | 12 | 2,5 | 1,2 | 0 | 2,5 | 0 | 0,8 | 0 |
| г) не удовлетворены | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| д) другое | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Взаимоотношения педагогов с обучающимися | а) удовлетворены полностью | 87 | 86 | 91,7 | 66 | 86 | 87 | 86 | 99 | 88 | 89 | 88,2 | 72,2 | 63,8 | 96,8 | 92,7 | 100 | 91,2 | 100 |
| б) скорее удовлетворены | 11 | 14 | 7,8 | 34 | 14 | 12 | 11 | 1 | 11 | 11 | 11,8 | 25,4 | 30 | 3,2 | 6,8 | 0 | 7,6 | 0 |
| в) скорее не удовлетворены | 2 | 0 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,4 | 3,7 | 0 | 0,5 | 0 | 1 | 0 |
| г) не удовлетворены | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| д) другое | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Взаимоотношения педагогов с родителями | а) удовлетворены полностью | 87 | 86 | 91,1 | 64 | 89 | 84 | 86 | 95 | 87 | 93,7 | 82,4 | 75,8 | 65 | 96,8 | 91,3 | 100 | 89 | 100 |
| б) скорее удовлетворены | 11 | 14 | 7,2 | 36 | 11 | 15,5 | 14 | 3 | 11 | 6,3 | 17,6 | 22,4 | 28,8 | 3,2 | 8,7 | 0 | 10,1 | 0 |
| в) скорее не удовлетворены | 2 | 0 | 1,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1,8 | 3,7 | 0 | 0 | 0 | 0,8 | 0 |
| г) не удовлетворены | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| д) другое | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **Итоговый показатель** | **97** | **97** | **98** | **100** | **100** | **97** | **99** | **98** | **97** | **100** | **96** | **97** | **94** | **100** | **98** | **100** | **98** | **100** |