**Итоги изучения мнения**

**родителей (законных представителей) обучающихся организаций дополнительного образования города Когалыма**

**о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в 2018 году**

Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в области образования города Когалыма проведено на основании постановления Администрации города Когалыма от 27.04.2011 № 903 «Об утверждении порядка изучения мнения населения города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг».

Анкетирование проводилось на официальном сайте Управления образования в режиме on-line.

Вопросы анкеты группировались по следующим блокам:

I. Открытость и доступность информации об образовательной организации

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

III. Качество образовательной деятельности

IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

V. Степень информированности о деятельности общеобразовательной организации

VI. Характеристика респондентов.

В изучении уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательными услугами, предоставляемыми общеобразовательных организаций, приняли участие 1044 человек, что составило 53% от общего количества учащихся списочного состава.

***I. Общие сведения***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория опрошенных | Количество опрошенных, 280 чел. | Доля, %  2015 год | Количество опрошенных, 809 чел. | Доля, %  2016 год | Количество опрошенных, 784 чел. | Доля, %  2017 год | Количество опрошенных, 1044 чел. | Доля, %  2018 год |
| ***Образование родителей*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * среднее | 11 | 3,93 | 22 | 2,7 | 65 | 8,3 | 54 | 5,2 |
| * среднее специальное | 70 | 25 | 122 | 15,08 | 133 | 17,0 | 172 | 16,5 |
| * неполное высшее | 19 | 6,8 | 69 | 8,5 | 78 | 9,9 | 40 | 3,8 |
| * высшее | 180 | 64,3 | 596 | 73,7 | 508 | 64,8 | 778 | 74,5 |
| **Сколько лет обучается в школе** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * первый | 68 | 24,3 | 267 | 33 | 380 | 48,5 | 347 | 33,2 |
| * два года | 110 | 39,3 | 200 | 24,7 | 194 | 24,7 | 304 | 29,1 |
| * три и более | 102 | 36,4 | 342 | 42,3 | 210 | 26,8 | 393 | 37,6 |

***Результаты оценки качества муниципальных образовательных услуг***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| № | ***Критерии оценки качества муниципальных образовательных услуг*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ***Показатели*** | | | | пользуюсь постоянно – несколько раз в неделю и чаще | | | | | пользуюсь, время от времени, несколько раз в месяц | | | | | пользуюсь несколько раз в год и реже | | | не пользовались ни разу | |
| 1. | Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь сайтом образовательной организации? | | | | *Количество респондентов* | | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | | *Количество респондентов* | | *%* | *Количество респондентов* | *%* |
| 390 | | | 37,4 | | 341 | | | 32,7 | | 217 | | 20,8 | 98 | 9,2 |
| 2. | ***Оцените следующие суждения о сайте школы:*** | **5** | | | **4** | | | | | **3** | | | | | **2** | | | **Затрудняюсь ответить** | |
| *Количество респондентов* | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | | *Количество респондентов* | | *%* | *Количество респондентов* | *%* |
| - На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют: | 702 | 67,2 | | 154 | | | 14,8 | | 11 | | | 1,1 | | 10 | | 1 | 167 | 16,0 |
| - На сайте есть необходимые сведения, контактные телефоны, электронная почта: | 860 | 82,4 | | 98 | | | 9,4 | | 7 | | | 0,7 | | 1 | | 0,1 | 78 | 7,5 |
| - На сайте размещена информация о педагогическом коллективе: | 836 | 80,1 | | 100 | | | 9,6 | | 13 | | | 1,2 | | 8 | | 0,8 | 87 | 8,3 |
| - Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию: | 744 | 71,3 | | 167 | | | 16,0 | | 29 | | | 2,8 | | 15 | | 1,4 | 89 | 8,5 |
| 3. | Оцените доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов? | | | | обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга | | | | | обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте | | | | | обеспечена работа контактного телефона по вопросам оказания образовательных услуг | | | взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено | |
| 646 | | 61,9 | | | 207 | | 19,8 | | | 178 | | 17,0 | 13 | 1,2 |
| 4. | Есть ли на официальном сайте образовательной организации электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы образовательной организации (обратная связь, форум и прочее)? | | | | обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности обр. организации, я лично пользовался(лась) данным сервисом | | | | | обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности образ. организации , я лично не пользовался(лась) данным сервисом | | | | | нет возможности направить предложение | | | затрудняюсь ответить | |
| 550 | | 52,7 | | | 245 | | 23,5 | | | 11 | | 1,1 | 238 | 22,8 |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | **5** | | | | **4** | | | | | **3** | | | | **2** | | | **Затрудняюсь ответить** | |
| *Количество респондентов* | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | *Количество респондентов* | *%* | | *Количество респондентов* | *%* |
| 5. | Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в образовательной организации (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана) | 877 | | 84,0 | | 110 | | | 10,5 | | 16 | | | 1,5 | 3 | 0,3 | | 38 | 3,6 |
| 6. | ***Оцените материально-техническое обеспечение школы:*** | | | | | | | |  | |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | - Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий. | 753 | | 72,1 | | 193 | | | 18,5 | | 51 | | | 4,9 | 4 | 0,4 | | 43 | 4,1 |
| - Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья | 549 | | 52,6 | | 120 | | | 11,5 | | 24 | | | 2,3 | 9 | 0,9 | | 342 | 32,8 |
| 7. | ***Как бы Вы оценили условия:*** | | |  | |  | | |  | |  | | |  |  |  | |  |  |
|  | - для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность и др.) | 862 | | 82,6 | | 125 | | | 12,0 | | 17 | | | 1,6 | 2 | 0,2 | | 38 | 3,6 |
| 8. | Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися | 832 | | 79,7 | | 108 | | | 10,3 | | 15 | | | 1,4 | 2 | 0,1 | | 87 | 8,3 |
| 9. | Оцените, насколько обеспечена организация условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.: | 857 | | 82,1 | | 134 | | | 12,8 | | 13 | | | 1,2 | 1 | 0,8 | | 39 | 3,7 |
| 10. | Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 548 | | 52,5 | | 74 | | | 7,1 | | 10 | | | 1,0 | 8 | 0,8 | | 404 | 38,7 |
| **III. Оценка качества образовательной деятельности** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | **5** | | | | **4** | | | | | **3** | | | | **2** | | | **Затрудняюсь ответить** | |
| *Количество респондентов* | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | *Количество респондентов* | *%* | | *Количество респондентов* | *%* |
| 11. | ***Как бы Вы оценили:*** |  | |  | |  | | |  | |  | | |  |  |  | |  |  |
| – качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная\ организация | 897 | | 85,9 | | 94 | | | 9,0 | | 8 | | | 0,8 | 0 | 0 | | 45 | 4,3 |
| - организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка) | 853 | | 81,7 | | 143 | | | 13,7 | | 14 | | | 1,3 | 5 | 0,5 | | 29 | 2,8 |
| – организацию воспитательного процесса | 881 | | 84,4 | | 119 | | | 11,4 | | 15 | | | 1,4 | 2 | 0,2 | | 27 | 2,6 |
|  | - организацию досуга, оздоровления в каникулярное время | 717 | | 68,7 | | 111 | | | 10,6 | | 29 | | | 2,8 | 4 | 0,4 | | 183 | 17,5 |
| **IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | **доброжелательные** | | | | **нейтральные** | | | | | **равнодушные, безразличные** | | | | **неприязненные** | | | **конфликтные** | |
| *Количество респондентов* | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | *Количество респондентов* | *%* | | *Количество респондентов* | *%* |
| 12. | Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями | 1004 | | 96,2 | | 28 | | | 2,7 | | 2 | | | 0,2 | 0 | 0 | | 1 | 0,1 |
| 13. | Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями | 1005 | | 96,3 | | 34 | | | 3,3 | | 1 | | | 0,1 | 0 | 0 | | 1 | 0,1 |
| 14. | Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации? | **5** | | | | **4** | | | | | **3** | | | | **2** | | | **Затрудняюсь ответить** | |
| *Количество респондентов* | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | *Количество респондентов* | *%* | | *Количество респондентов* | *%* |
| 958 | | 91,8 | | 68 | | | 6,5 | | 4 | | | 0,4 | 0 | 0 | | 14 | 1,3 |
| 15. | Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет? | **Точно порекомендую** | | | | **Скорее порекомендую** | | | | | **Скорее не порекомендую** | | | | **Точно не порекомендую** | | | **Затрудняюсь ответить** | |
| *Количество респондентов* | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | | *Количество респондентов* | | | *%* | *Количество респондентов* | *%* | | *Количество респондентов* | *%* |
| 874 | | 83,7 | | 152 | | | 14,6 | | 3 | | | 0,31 | 0 | 0 | | 15 | 1,4 |
| **V. Степень информированности о деятельности образовательной организации** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16.. |  | | | | | | | | | | | | | | Да | | | Нет | |
| **Знакомы ли Вы:** | | | | | | | | | | | | | | *Количество респондентов* | *%* | | *Количество респондентов* | *%* |
|  | с уставом школы, лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности | | | | | | | | | | | | | | 874 | 83,7 | | 170 | 16,3 |
|  | с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями | | | | | | | | | | | | | | 903 | 86,5 | | 141 | 14 |
|  | c правилами приема, комплектования классов | | | | | | | | | | | | | | 922 | 88,3 | | 122 | 12 |
|  | с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами) | | | | | | | | | | | | | | 1009 | 96,6 | | 35 | 3,4 |
|  | с учебными результатами и с достижениями организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.) | | | | | | | | | | | | | | 954 | 91,4 | | 90 | 8,6 |
|  | с формами возможного участия в управлении образовательной организации | | | | | | | | | | | | | | 793 | 76 | | 251 | 24 |
|  | с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год | | | | | | | | | | | | | | 716 | 68,6 | | 328 | 31 |
|  | с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год | | | | | | | | | | | | | | 691 | 66,2 | | 353 | 34 |

**Сравнительный анализ**

**результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся**

**о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2014, 2015, 2016 годах**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Показатели*** | ***Результат анкетирования***  ***(доля опрошенных)*** | | | | ***Динамика результатов*** |
| **2015 г.** | **2016 г.** | **2017 г.** | **2018 г.** |
| 1. | **Открытость образовательной организации** |  |  |  |  |  |
| Как часто Вы пользуетесь сайтом школы? |  |  |  |  |  |
| постоянно | 84,3% | 99,4% | 58,7% | 70% | положительная |
| не пользуюсь | 15,71% | 0,6% | 9,9% | 9,2% |  |
| 2. | Оцените актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте) |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» / да | 82,9% | 85,7% | 81,3% | 82,0% | положительная |
| на «2» / нет | 1,43% | 0,6% | 0,4% | 1,0% |  |
| 3. | **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | |
| Оценка: |  |  |  |  |  |
| - безопасности пребывания ребенка в школе: |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 98,6% | 94,3% | 94,9% | 94,54% | отрицательная |
| на «2» | 0% | 0,5% | 1,0% | 0,3% |  |
| - материально-технического обеспечения школы: |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 93,9% | 92,1% | 92,6% | 90,61% | отрицательная |
| на «2» | 0% | 0,6% | 0,3% | 0,4% |  |
| - условий для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность, профилактические процедуры и др.) |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 98,9% | 92,5% | 95,2% | 94,54% | отрицательная |
| на «2» | 0% | 1,7% | 0,4% | 0,2% |  |
| - организации досуга, оздоровления в каникулярное время |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 83,9% | 80,72% | 73,2% | 79,31 | положительная |
| на «3» | 1,07% | 4,3% | 2,3% | 0,4% |  |
| 4. | **Оценка качества образовательной деятельности** |  |  |  |  |  |
| Оценка: |  |  |  |  |  |
| * организации учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка) |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 99,3% | 95,8% | 95,03% | 95,4% | положительная |
| на «3» | 0% | 2,3% | 1,8% | 0,5% |  |
| * организации воспитательного процесса |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 98,2% | 95,2% | 96,7% | 95,8% | отрицательная |
| на «3» | 0% | 1,7% | 1,1% | 0,2% |  |
| * качества дополнительного образования |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 99,3% | 91,2% | 94,8% | 94,9% | положительная |
| на «3» | 0% | 1,2% | 1,8% | 0% |  |
| 5. | **Оценка взаимодействия участников образовательных отношений** |  |  |  |  |  |
| Характер взаимоотношений учащегося c учителями (хорошие отношения со всеми учителями, отношения носят теплый, неформальный характер) | 98,9% | 94,9% | 97,3% | 96,2% | отрицательная |
| 6. | Характер взаимоотношений между учителями и родителями: |  |  |  |  |  |
| доброжелательные | 100% | 93,3% | 96,2% | 96,3% | положительная |
| 7. | Оценка компетентности работников школы в решении вопросов при обращении к ним |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 100% | 98% | 98,6% | 98,3% | отрицательная |

Выводы:

1. Родители (законные представители) больше стали пользоваться сайтом организаций, отмечают, что сайты обновляются своевременно и качественно.
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность оценена ниже, чем в прошлом году. Динамика отрицательная. Снизился на 2% уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением.
3. Оценка качества образовательной деятельности растет.
4. Снизилась оценка удовлетворенности компетентности работников школы в решении вопросов при обращении к ним.

Сравнительный анализ по организациям дополнительного образования МАУ ДО «ДДТ» и МАУ «Школа искусств».

**Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в 2018 году**