**Справка об итогах изучения мнения**

**родителей (законных представителей) обучающихся общеобразовательных организаций**

**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 4205 человек, что составило 54,4% от общего количества учащихся списочного состава.

***I. Общие сведения***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория опрошенных | Количество опрошенных, чел. 1440 | Доля, %2014 год | Количество опрошенных, чел. 1518 | Доля, %2015 год | Количество опрошенных, чел. 3922 | Доля, %2016 год | Количество опрошенных, чел. 4195 | Доля, %2017 год | Количество опрошенных, чел. 4205 | Доля, %2018 год |
| ***Образование родителей*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * среднее
 | 80 | 5,565 | 98 | 6,5 | 211 | 5,4 | 221 | 5,3 | **250** | **5,9** |
| * среднее специальное
 | 346 | 24,03% | 431 | 28,4 | 721 | 18,4 | 740 | 17,6 | **837** | **20** |
| * неполное высшее
 | 119 | 8,26% | 144 | 9,5 | 322 | 8,2 | 368 | 8,8 | **347** | **8,3** |
| * высшее
 | 895 | 62,15% | 845 | 55,7 | 2668 | 68 | 2866 | 68,3 | **2771** | **65,9** |
| **Сколько лет обучается в школе** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * первый
 | 218 | 15,14% | 182 | 12,0 | 561 | 14,3 | 627 | 14,9 | **655** | **15,6** |
| * два-четыре
 | 457 | 31,74% | 501 | 33,0 | 1569 | 40 | 1766 | 42,1 | **1607** | **38,2** |
| * пять и более
 | 765 | 53,13% | 835 | 55,0 | 1792 | 45,7 | 1802 | 43,0 | **1943** | **46,2** |
| **В каком классе обучается** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 1-4 класс
 | 479 | 33,26% | 458 | 30,2 | 1643 | 41,9 | 1971 | 47,0 | **1804** | **42,9** |
| * 5-9 класс
 | 588 | 40,83% | 652 | 43,0 | 1793 | 45,7 | 1614 | 38,5 | **1871** | **44,5** |
| * 10-11 класс
 | 373 | 25,90% | 345 | 22,7 | 486 | 12,4 | 503 | 12,0 | **414** | **9,8** |

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

|  |
| --- |
| 1. **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 школы? | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* |
| 1888 | 44,9 | 1296 | 30,8 | 712 | 16,9 | 150 | 3,6 |
| 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: | 2995 | 71,2 | 803 | 19,1 | 141 | 3,4 | 29 | 0,7 | 237 | 5,6 |
|  | - На сайте есть необходимые сведения, контактные телефоны, электронная почта: | 3354 | 79,8 | 618 | 14,7 | 80 | 1,9 | 21 | 0,5 | 132 | 3,1 |
|  | - На сайте размещена информация о педагогическом коллективе: | 3267 | 77,7 | 627 | 14,9 | 104 | 2,5 | 27 | 0,6 | 180 | 4,3 |
|  | - Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию: | 3039 | 72,3 | 782 | 18,6 | 171 | 4,1 | 47 | 1,1 | 166 | 3,9 |
| 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 |
| 2398 | 57,0 | 959 | 22,8 | 649 | 15,4 | 120 | 2,9 |
| 4. | Есть ли на официальном сайте школы электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы школы (обратная связь, форум и прочее)? | обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности школы, я лично пользовался(лась) данным сервисом  | обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности школы, я лично не пользовался(лась) данным сервисом | нет возможности направить предложение | затрудняюсь ответить |
| 2075 | 49,3 | 1298 | 30,9 | 67 | 1,6 | 765 | 18,2 |
| **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 благоустройство школьной территории | 3004 | 71,4 | 842 | 20, | 185 | 4,4 | 65 | 1,5 | 34 | 0,8 |
| 6. | Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в школе (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана) | 3131 | 74,5 | 763 | 18,1 | 113 | 2,7 | 44 | 1,0 | 55 | 1,3 |
| 7. | ***Оцените материально-техническое обеспечение школы:***  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения уроков (например, карты, схемы, компьютерные классы, интерактивное, аудио- и видео оборудование, лабораторное и демонстрационное оборудование и т.п.) | 2879 | 68,5 | 863 | 20,5 | 192 | 4,6 | 76 | 1,8 | 81 | 1,9 |
| - Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья | 2550 | 60,6 | 751 | 17,9 | 176 | 4,2 | 71 | 1,7 | 543 | 12,9 |
| 8. | ***Как бы Вы оценили условия:*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | - для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность, профилактические процедуры и др.) | 2997 | 71,3 | 758 | 18,0 | 179 | 4,3 | 73 | 1,7 | 112 | 2,7 |
|  | - для организации школьного питания, работу школьной столовой и пр.  | 2679 | 63,7 | 871 | 20,7 | 289 | 6,9 | 159 | 3,8 | 82 | 2,0 |
| 9. | Оцените, насколько Вас устраивает в школе организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период | 2934 | 69,8 | 746 | 17,7 | 182 | 4,3 | 59 | 1,4 | 195 | 4,6 |
| 10. | Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися | 2775 | 66,0 | 770 | 18,3 | 256 | 6,1 | 111 | 2,6 | 185 | 4,4 |
| 11. | Как вы оцениваете качество ведения электронного дневника | 2755 | 65,5 | 870 | 20,7 | 246 | 5,9 | 115 | 2,7 | 113 | 2,7 |
| 12. | Оцените, на сколько 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.: | 3079 | 73,2 | 717 | 17,1 | 161 | 3,8 | 59 | 1,4 | 77 | 1,8 |
| 13. | ***Как бы Вы оценили условия для получения:***  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | - психолого-педагогической помощи | 2862 | 68,1 | 786 | 18,7 | 182 | 4,3 | 66 | 1,6 | 218 | 5,2 |
| - медицинской помощи | 2793 | 66,4 | 888 | 21,1 | 197 | 4,7 | 89 | 2,1 | 145 | 3,4 |
| - социальной помощи | 2766 | 65,8 | 764 | 18,2 | 171 | 4,1 | 59 | 1,4 | 349 | 8,3 |
| 14. | Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 2606 | 62,0 | 733 | 17,4 | 139 | 3,3 | 55 | 1,3 | 592 | 14,1 |
| **III. Оценка качества образовательной деятельности** |
|  |  | **5** | **4** | **3** | **2** | **Затрудняюсь ответить** |
| *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* |
| 15. | ***Как бы Вы оценили:*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| – качество общего образования, которое дает Вашему ребенку школа  | 3051 | 72,6 | 794 | 18,9 | 178 | 4,2 | 46 | 1,1 | 54 | 1,3 |
| – качество дополнительного образования (работу кружков, секций, объединений и др.), которое дает Вашему ребенку школа  | 2857 | 67,9 | 816 | 19,4 | 193 | 4,6 | 65 | 1,5 | 172 | 4,1 |
| – организацию воспитательного процесса | 2947 | 70,1 | 818 | 19,5 | 173 | 4,1 | 67 | 1,6 | 99 | 2,4 |
| **IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений** |
|  |  | **доброжелательные** | **нейтральные** | **равнодушные, безразличные** | **неприязненные** | **конфликтные** |
| *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* |
| 16. | Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями | 3886 | 87,7 | 424 | 10,1 | 45 | 1,1 | 23 | 0,5 | 4 | 0,1 |
| 17. | Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями | 3631 | 86,3 | 473 | 11,2 | 62 | 1,5 | 9 | 0,2 | 3 | 0,1 |
| 18. |  Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников школы? | **5** | **4** | **3** | **2** | **Затрудняюсь ответить** |
| *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* |
| 3037 | 72,2 | 803 | 19,1 | 163 | 3,9 | 46 | 1,1 | 75 | 1,8 |
| 19 | 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* | *%* |
| 2684 | 63,8 | 1102 | 26,2 | 89 | 2,1 | 25 | 0,6 | 161 | 3,8 |

|  |
| --- |
| **V. Степень информированности о деятельности общеобразовательной организации** |
| 20. |  | 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 | 3661 | 87 | 544 | 13 |
|  | с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями  | 3764 | 90 | 441 | 10 |
|  | с оценками успеваемости своих детей | 3981 | 95 | 224 | 5,3 |
|  | c правилами приема, комплектования классов | 3766 | 90 | 439 | 10 |
|  | с возможностью выбора формы получения образования, факультативных и элективных учебных предметов, курсов, дисциплин | 3461 | 82 | 744 | 18 |
|  | с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами)  | 3465 | 82 | 740 | 18 |
|  | с дополнительными образовательными услугами (кружки, секции, студии, клубы и др. объединения дополнительного образования), предоставляемыми школой | 3315 | 79 | 890 | 21 |
|  | с планируемыми обследованиями (психологическими, психолого-педагогическими) обучающихся | 3445 | 82 | 760 | 18 |
|  | с учебными результатами (ГИА-11, ГИА-9, количество медалистов, отличников, неуспевающих по итогам года и т.п.), с достижениями школы и учеников (результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах, поступление в вузы, и др.) | 3292 | 78 | 913 | 22 |
|  | с формами возможного участия в управлении школой | 3661 | 87 | 544 | 13 |
|  | с публичным докладом о деятельности школы за предыдущий учебный год | 3764 | 90 | 441 | 10 |
|  | с результатами самообследования школы за предыдущий учебный год | 3981 | 95 | 224 | 5,3 |

**Сравнительный анализ**

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

**о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2015, 2016, 2017 годах**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Показатели*** | ***Результат анкетирования******(доля опрошенных)*** | ***Динамика результатов*** |
| **2015 г.** | **2016 г.** | **2017 г.** | **2018 г.** |
| **Открытость образовательной организации** |
| 1. | Как часто Вы пользуетесь сайтом школы? |  |  |  |  |  |
| постоянно | 81,5 | 96,8 | 78,4 | 75,4 | отрицательная |
| не пользуюсь | 18,6 | 3,2 | 3,4 | 3,6 |  |
| 2. | Оцените актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте) |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» / да | 78,9 | 85,7 | 90,6 | 90,3 | стабильная |
| на «2» / нет | 2,6 | 1,4 | 0,8 | 0,7 |  |
| **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** |
| 3. | Оценка: |  |  |  |  |  |
| - благоустройства школьной территории: |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 92,12 | 88,6 | 91,1 | 91,5 | положительная |
| на «2» | 0,5 | 1,6 | 0,8 | 1,5 |  |
| 4. | - безопасности пребывания ребенка в школе: |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 92,09 | 89,1 | 90,1 | 92,6 | положительная |
| на «2» | 0,5 | 1,1 | 1,0 | 1,0 |  |
| 5. | - материально-технического обеспечения школы: |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 92,3 | 85,93 | 97,9 | 89,0 | отрицательная |
| на «2» | 0,3 | 1,7 | 1,3 | 1,8 |  |
| 6. | - материально-технического обеспечения школы для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья: | - |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | - | 50,8 | 74,5 | 78,5 | положительная |
| на «2» | - |  | 1,6 | 1,7 |  |
| 7. | - условий для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность, профилактические процедуры и др.) |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 94,86 | 87,07 | 89,9 | 89,3 | отрицательная |
| на «2» | 0,3 | 1,7 | 1,2 | 1,7 |  |
| 8. | - медицинской помощи |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 82,48 | 79,8 | 85,4 | 87,5 | положительная |
| на «2» | 3 | 3,1 | 2,1 | 2,1 |  |
| 9. | - психолого-педагогической помощи |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | - | 73,3 | 83,4 | 86,8 | положительная |
| на «2» | - | 2,6 | 2,3 | 1,6 |  |
| 10. | - социальной помощи |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | - | 66,3 | 80,1 | 84,0 | положительная |
| на «2» | - | 2,0 | 2,0 | 1,4 |  |
| 11. | - организации школьного питания |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 68,97 | 71,6 | 81,7 | 84,4 | положительная |
| на «2» | 8,4 | 7,4 | 4,5 | 3,8 |  |
| 12. | - организации отдыха, оздоровления учащихся в каникулярный период (пришкольные лагеря) |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 80,11 | 78,45 | 85,9 | 87,5 | положительная |
| на «2» | 1,3 | 2,2 | 1,4 | 1,4 |  |
| затрудняюсь ответить | 12,8 | 12 | 5,5 | 4,6 |  |
| 13. | * качества ведения электронного дневника
 |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 80,83 | 82,2 | 85,5 | 86,2 | положительная |
| на «3» | 7,0 | 2,8 | 3,1 | 2,7 |  |
| 14. | - условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.: |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | - | 89,5 | 90,0 | 90,3 | положительная |
| на «2» | - | 0,8 | 1,1 | 1,4 |  |
| затрудняюсь ответить | - | 3,4 | 1,9 | 1,8 |  |
| **Оценка качества образовательной деятельности** |
| 15. | Оценка: |  |  |  |  |  |
| * качества общего образования
 |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 94,5 | 90,5 | 90,1 | 91,4 | положительная |
| на «3» | 2,4 | 1 | 4,7 | 4,2 |  |
| 16. | * качества дополнительного образования (работы кружков, секций, объединений и др.)
 |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 81,4 | 79,2 | 86,3 | 87,4 | положительная |
| на «3» | 5,6 | 2,2 | 5,1 | 4,6 |  |
| 17. | * организации воспитательного процесса
 |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 93,0 | 88,1 | 88,3 | 89,5 | положительная |
| на «3» | 3,6 | 1,2 | 5,0 | 4,1 |  |
| **Оценка взаимодействия участников образовательных отношений** |
| 18. | Характер взаимоотношений учащегося c учителями (хорошие отношения со всеми учителями, отношения носят теплый, неформальный характер) | 85,6 | 83,3 | 87,7 | 87,7 | положительная |
| 19. | Характер взаимоотношений между учителями и родителями: |  |  |  |  |  |
| доброжелательные | 86,8 | 83,9 | 87,1 | 86,3 | положительная |
| нейтральные | 11,8 | 12,6 | 9,7 | 11,2 |  |
| 20. | Оценка компетентности работников школы в решении вопросов при обращении к ним |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 95,3 | 94,3 | 90,5 | 91,3 | положительная |

Выводы:

1. Родители (законные представители) меньше стали пользоваться сайтом школы, но вместе с тем отмечают, что сайты обновляются своевременно и качественно.
2. Снизился на 8,9% уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением (наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения уроков (например, карты, схемы, компьютерные классы, интерактивное, аудио- и видео оборудование, лабораторное и демонстрационное оборудование и т.п.)
3. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность получили более высокую оценку в сравнении с прошлым годом.

Сравнительный анализ по общеобразовательным организациям

Оценка качества образовательной деятельности

Снижение уровня удовлетворенности качеством общего образования отмечается в МАОУ «Средняя школа №3», МАОУ «Средняя школа №5», МАОУ СОШ №7, МАОУ «СОШ №10».

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

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

 В МАОУ «Средняя школа №3», МАОУ «Средняя школа №5» снизился уровень удовлетворённости по показателю «Оценка условий для организации школьного питания».

 В МАОУ «Средняя школа №5», МАОУ СОШ №7, МАОУ «СОШ №10» снизился уровень удовлетворённости по показателю «Оценка организации индивидуальной работы с обучающимися».

 В МАОУ СОШ №7 снизился уровень удовлетворённости по показателю «Оценка условий для развития творческих способностей».

 В МАОУ «Средняя школа №3» и МАОУ СОШ №7 снизился уровень удовлетворённости по показателю «Оценка условий для обучения детей с ОВЗ».

Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

Не своевременно обновляется информация на сайтах МАОУ «Средняя школа №3», МАОУ СОШ №7, МАОУ «Средняя школа №8», МАОУ «СОШ №10».

Вызывает трудности у родителей в поиске нужной информации на сайтах МАОУ «Средняя школа №3», МАОУ СОШ №7.

Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

Вызывает опасения снижение уровня удовлетворенности в части взаимодействия ребенка с учителем.

Снижение удовлетворенности родителей по показателю «Оценка компетентности и профессионализма работников школы» в МАОУ «Средняя школа №3», МАОУ «Средняя школа №5», МАОУ СОШ №7, МАОУ «СОШ №10».