**Справка**

**об итогах изучения мнения родителей (законных представителей) обучающихся общеобразовательных организаций**

**о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в 2020 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 4518 человек, что составило 55,8% от общего количества учащихся списочного состава.

1. ***Общие сведения***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория опрошенных | Количество опрошенных, чел. 3922 | Доля, %  2016 год | Количество опрошенных, чел. 4195 | Доля, %  2017 год | Количество опрошенных, чел. 4205 | Доля, %  2018 год | Количество опрошенных, чел. 4212 | Доля, %  2019 год | Количество опрошенных, чел. 4518 | Доля, %  2020 год |
| ***Образование родителей*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * среднее | 211 | 5,4 | 221 | 5,3 | 250 | 5,9 | 257 | 6,1 | **814** | **18,0** |
| * среднее специальное | 721 | 18,4 | 740 | 17,6 | 837 | 20 | 830 | 19,7 | **735** | **16,3** |
| * неполное высшее | 322 | 8,2 | 368 | 8,8 | 347 | 8,3 | 258 | 6,1 | **440** | **9,7** |
| * высшее | 2668 | 68 | 2866 | 68,3 | 2771 | 65,9 | 2847 | 67,8 | **2529** | **56,0** |
| **Сколько лет обучается в школе** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * первый | 561 | 14,3 | 627 | 14,9 | 655 | 15,6 | 547 | 13,0 | **614** | **13,6** |
| * два-четыре | 1569 | 40 | 1766 | 42,1 | 1607 | 38,2 | 1597 | 37,9 | **1804** | **39,9** |
| * пять и более | 1792 | 45,7 | 1802 | 43,0 | 1943 | 46,2 | 2048 | 48,6 | **2100** | **46,5** |
| **В каком классе обучается** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| * 1-4 класс | 1643 | 41,9 | 1971 | 47,0 | 1804 | 42,9 | 1708 | 40,6 | **1956** | **43,3** |
| * 5-9 класс | 1793 | 45,7 | 1721 | 41,0 | 1871 | 44,5 | 1893 | 44,9 | **2006** | **44,4** |
| * 10-11 класс | 486 | 12,4 | 503 | 12,0 | 530 | 12,6 | 611 | 14,5 | **556** | **12,3** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ***Показатели*** | МАОУ  СОШ №1 | МАОУ «Средняя школа №3» | МАОУ «Средняя школа №5» | МАОУ «Средняя школа №6» | МАОУ СОШ №7 | МАОУ «Средняя школа 8» | МАОУ «Школа-сад №10» |
| **I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте** | | | | | | | | |
|  | ***Оцените следующие суждения о сайте школы:*** |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | - На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют: | *87,1* | *81,6* | *90,5* | *74,3* | *62,7* | *75,3* | *71,2* |
| 1.1 | - На сайте есть необходимые сведения, контактные телефоны, электронная почта: | *94,8* | *91,4* | *95,7* | *86,6* | *81,3* | *88,4* | *86,6* |
| 1.2 | - На сайте размещена информация о педагогическом коллективе: | *93,6* | *90,3* | *92,4* | *84,2* | *76,2* | *82,1* | *82,9* |
| 1.3 | - Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию: | *92,7* | *87,8* | *93,2* | *81,4* | *71,1* | *78,2* | *79,9* |
| 2 | Оцените соответствие информации о деятельности школы на информационных стендах в помещении? | *89,9* | *84,4* | *90,6* | *80,3* | *64,8* | *75,8* | *72,4* |
| 3 | Оцените доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов? | *88,5* | *82,3* | *91,1* | *82,7* | *73,9* | *79,0* | *81,1* |
| 4 | Есть ли на официальном сайте школы электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы школы (обратная связь, форум и прочее)? | *86,5* | *77,2* | *86,0* | *72,3* | *56,2* | *67,3* | *65,4* |
| 5 | Есть ли на официальном сайте школы техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)? | *84,9* | *74,4* | *85,7* | *72,8* | *54,4* | *65,8* | *61,7* |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | | | | |
| 5 | Оцените благоустройство школьной территории | *97,1* | *93,8* | *96,0* | *92,2* | *84,5* | *88,8* | *91,3* |
| 6 | Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в школе (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана): | *96,1* | *90,9* | *95,2* | *90,5* | *84,8* | *90,0* | *89,0* |
| 7 | ***Оцените материально-техническое обеспечение школы:*** |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.1 | - 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.): | *90,5* | *91,8* | *93,8* | *87,3* | *77,4* | *84,1* | *74,2* |
| 7.2 | - наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья | *73,4* | *66,1* | *76,0* | *57,4* | *29,4* | *46,9* | *38,1* |
| 8 | ***Как бы Вы оценили условия:*** |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.1 | – наличие зоны отдыха (ожидания) | *87,3* | *79,7* | *86,0* | *75,5* | *55,0* | *71,0* | *74,5* |
| 8.2 | – наличие и понятность навигации внутри организации | *89,0* | *89,1* | *92,2* | *80,5* | *64,5* | *80,3* | *78,5* |
| 8.3 | – наличие и доступность питьевой воды | *83,4* | *76,5* | *84,2* | *75,6* | *64,5* | *70,7* | *65,6* |
| 8.4 | – наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | *90,5* | *84,7* | *90,9* | *81,0* | *66,0* | *78,8* | *73,8* |
| 8.5 | – санитарное состояние помещений организации | *89,5* | *90,4* | *92,0* | *84,3* | *72,4* | *79,7* | *74,8* |
| 8.6 | - для организации школьного питания, работу школьной столовой и пр. | *88,3* | *85,6* | *88,2* | *81,5* | *61,5* | *75,3* | *77,7* |
| 9 | ***Оцените:*** |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.1 | - организацию отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период | *88,3* | *82,1* | *91,2* | *75,1* | *59,1* | *68,2* | *66,9* |
| 9.2 | - организацию индивидуальной работы с обучающимися | *85,3* | *79,8* | *85,4* | *79,0* | *61,7* | *69,8* | *78,8* |
| 9.3 | - качество ведения электронного дневника | *89,3* | *89,3* | *95,3* | *87,6* | *76,9* | *82,9* | *79,8* |
| 9.4 | - организацию условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.: | *90,4* | *89,2* | *93,3* | *83,6* | *78,8* | *86,2* | *76,9* |
| 9.5 | - условия для получения психолого-педагогической помощи | *85,7* | *77,3* | *88,8* | *71,0* | *62,5* | *69,6* | *62,4* |
| 9.6 | - условия для получения медицинской помощи | *92,6* | *82,9* | *90,8* | *81,2* | *71,8* | *74,8* | *76,4* |
| 9.7 | - условия для получения социальной помощи | *84,0* | *78,7* | *86,7* | *72,9* | *56,2* | *66,3* | *61,1* |
| 9.8 | - условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | *73,3* | *64,3* | *74,2* | *53,9* | *31,0* | *47,1* | *39,9* |
| **III. Оценка качества образовательной деятельности** | | | | | | | | |
| 10 | ***Как бы Вы оценили:*** |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.1 | – качество общего образования, которое дает Вашему ребенку школа | *93,8* | *88,5* | *95,0* | *90,6* | *82,0* | *86,9* | *81,6* |
| 10.2 | – качество дополнительного образования (работу кружков, секций, объединений и др.), которое дает Вашему ребенку школа | *86,5* | *81,5* | *85,2* | *75,2* | *66,7* | *76,9* | *66,2* |
| 10.3 | – организацию воспитательного процесса | *90,3* | *85,2* | *93,3* | *86,6* | *76,1* | *83,1* | *78,5* |
| **IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений** | | | | | | | | |
| 11 | Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями | *87,5* | *88,9* | *82,7* | *87,3* | *75,9* | *82,3* | *82,7* |
| 12 | Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями | *88,7* | *88,1* | *84,6* | *85,9* | *75,9* | *77,4* | *78,2* |
| 13 | Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников школы? | *94,6* | *92,7* | *96,5* | *91,9* | *85,7* | *91,3* | *87,4* |
| 14 | Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет? | *92,7* | *90,9* | *95,5* | *92,2* | *84,5* | *88,8* | *84,5* |
| **V. Степень информированности о деятельности общеобразовательной организации** | | | | | | | | |
| 15 | **Знакомы ли Вы:** |  |  |  |  |  |  |  |
| 15.1 | 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 | *88,9* | *85,9* | *90* | *81,5* | *72,7* | *78,7* | *74,5* |
| 15.2 | с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями | *88,9* | *83,1* | *91* | *81,3* | *74,5* | *79,1* | *69* |
| 15.3 | с оценками успеваемости своих детей | *97,6* | *99,3* | *98,5* | *98,2* | *98,8* | *98,3* | *98,4* |
| 15.4 | c правилами приема, комплектования классов | *88,3* | *85,0* | *88,6* | *80,2* | *68,7* | *78,9* | *67,2* |
| 15.5 | с возможностью выбора формы получения образования, факультативных и элективных учебных предметов, курсов, дисциплин | *88,9* | *88,5* | *90,7* | *78,9* | *74,7* | *82,1* | *66,9* |
| 15.6 | с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами) | *95,6* | *96,1* | *94,7* | *92,1* | *90,7* | *92,9* | *88,7* |
| 15.7 | с дополнительными образовательными услугами (кружки, секции, студии, клубы и др. объединения дополнительного образования), предоставляемыми школой | *91,8* | *86,0* | *89,5* | *81,2* | *78,9* | *85,8* | *70,1* |
| 15.8 | с планируемыми обследованиями (психологическими, психолого-педагогическими) обучающихся | *85,3* | *74,8* | *81,3* | *68,4* | *63,6* | *68* | *60,9* |
| 15.9 | 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.) | *78,3* | *70,1* | *78,9* | *64,8* | *52,5* | *65,3* | *47,2* |
| 15.10 | с формами возможного участия в управлении школой | *81,3* | *70,6* | *83* | *62,3* | *49,2* | *59,3* | *42* |
| 15.11 | с публичным докладом о деятельности школы за предыдущий учебный год | *75,7* | *68,1* | *82* | *65,6* | *48,0* | *62,6* | *45,1* |
| 15.12 | с результатами самообследования школы за предыдущий учебный год | *74,0* | *63,4* | *79,6* | *62,1* | *60,1* | *54,3* | *39,1* |

- зеленым цветом выделены максимальные значения показателя удовлетворенности

- розовым цветом выделены минимальные значения показателя удовлетворенности

**Сравнительный анализ**

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

**о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2016-2020 годах**

| ***№*** | ***Показатели*** | ***Результат анкетирования (доля опрошенных)*** | | | | | ***Динамика результатов*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2016 г.** | **2017 г.** | **2018 г.** | **2019 г.** | **2020 г.** |
| **Открытость образовательной организации** | | | | | | | |
| 1. | Как часто Вы пользуетесь сайтом школы? |  |  |  |  |  |  |
| постоянно | 96,8 | 78,4 | 75,4 | 59,7 | 67,6 |  |
| не пользуюсь | 3,2 | 3,4 | 3,6 | 8,1 | 8,9 |  |
| 2. | Оцените актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте) |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» / да | 85,7 | 90,6 | 90,3 | 84,2 | 76,3 | Отрицательная |
| на «2» / нет | 1,4 | 0,8 | 0,7 | 8,4 | 0,8 |  |
| **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | | | |
| 3. | Оценка: |  |  |  |  |  |  |
| - благоустройства школьной территории: |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 88,6 | 91,1 | 91,5 | - | 91,4 |  |
| на «2» | 1,6 | 0,8 | 1,5 | - | 1,2 |  |
| 4. | - безопасности пребывания ребенка в школе: |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 89,1 | 90,1 | 92,6 | - | 90,4 |  |
| на «2» | 1,1 | 1,0 | 1,0 | - | 0,9 |  |
| 5. | - материально-технического обеспечения школы: |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 85,93 | 97,9 | 89,0 | - | 85,7 |  |
| на «2» | 1,7 | 1,3 | 1,8 | - | 1,5 |  |
| 6. | - материально-технического обеспечения школы для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья: |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 50,8 | 74,5 | 78,5 | - | 54,4 |  |
| на «2» |  | 1,6 | 1,7 | - | 1,3 |  |
| 7. | - санитарное состояние помещений организации |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 87,07 | 89,9 | 89,3 | 84,7 | 83,1 | Отрицательная |
| на «2» | 1,7 | 1,2 | 1,7 | 2,8 | 1,3 |  |
| 8. | - медицинской помощи |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 79,8 | 85,4 | 87,5 | 80,8 | 80,8 |  |
| на «2» | 3,1 | 2,1 | 2,1 | 5,3 | 2,9 |  |
| 9. | - психолого-педагогической помощи |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 73,3 | 83,4 | 86,8 | 77,2 | 73,4 | Отрицательная |
| на «2» | 2,6 | 2,3 | 1,6 | 9,5 | 2,8 |  |
| 10. | - социальной помощи |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 66,3 | 80,1 | 84,0 | 76,5 | 71,7 | Отрицательная |
| на «2» | 2,0 | 2,0 | 1,4 | 10,8 | 2,0 |  |
| 11. | - организации школьного питания |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 71,6 | 81,7 | 84,4 | 77,1 | 78,8 |  |
| на «2» | 7,4 | 4,5 | 3,8 | 3,3 | 5,0 |  |
| 12. | - организации отдыха, оздоровления учащихся в каникулярный период (пришкольные лагеря) |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 78,45 | 85,9 | 87,5 | 83,4 | 74,9 | Отрицательная |
| на «2» | 2,2 | 1,4 | 1,4 | 1,6 | 2,5 |  |
| затрудняюсь ответить | 12 | 5,5 | 4,6 | 7,0 | 17,2 |  |
| 13. | * качества ведения электронного дневника |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 82,2 | 85,5 | 86,2 | 73,7 | 85,6 |  |
| на «3» | 2,8 | 3,1 | 2,7 | 10,2 | 2,5 |  |
| 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 | 72,8 | 85,4 |  |
| на «2» | 0,8 | 1,1 | 1,4 | 2,4 | 2,5 |  |
| затрудняюсь ответить | 3,4 | 1,9 | 1,8 | 3,6 | 4,5 |  |
| **Оценка качества образовательной деятельности** | | | | | | | |
| 15. | Оценка: |  |  |  |  |  |  |
| * качества общего образования |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 90,5 | 90,1 | 91,4 | 84,5 | 88,3 |  |
| на «3» | 1 | 4,7 | 4,2 | 7,2 | 1,4 |  |
| 16. | * качества дополнительного образования (работы кружков, секций, объединений и др.) |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 79,2 | 86,3 | 87,4 | 79,5 | 76,7 | Отрицательная |
| на «3» | 2,2 | 5,1 | 4,6 | 7,3 | 2,9 |  |
| 17. | * организации воспитательного процесса |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 88,1 | 88,3 | 89,5 | 83,5 | 84,5 |  |
| на «3» | 1,2 | 5,0 | 4,1 | 7,0 | 2,0 |  |
| **Оценка взаимодействия участников образовательных отношений** | | | | | | | |
| 18. | Характер взаимоотношений учащегося c учителями (хорошие отношения со всеми учителями, отношения носят теплый, неформальный характер) | 83,3 | 87,7 | 87,7 | 81,4 | 83,7 |  |
| 19. | Характер взаимоотношений между учителями и родителями: |  |  |  |  |  |  |
| доброжелательные | 83,9 | 87,1 | 86,3 | 76,4 | 82,4 |  |
| нейтральные | 12,6 | 9,7 | 11,2 | 12,7 | 15,0 |  |
| 20. | Оценка компетентности работников школы в решении вопросов при обращении к ним |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 94,3 | 90,5 | 91,3 | 85,8 | 91,3 |  |

**Выводы:**

Сохраняется отрицательная динамика последующим показателям, характеризующим «**Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»:**

* Санитарное состояние помещений;
* Оказание психолого-педагогической и социальной помощи;
* Организации отдыха, оздоровления учащихся в каникулярный период (пришкольные лагеря).

Сохраняется отрицательная динамика последующим показателям, характеризующим «**Качество образовательной деятельности»**:

* Качества дополнительного образования (работы кружков, секций, объединений и др.)

Актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте) не удовлетворяет запросам родителей. Необходимо организовать качественную работу по своевременному обновлению сайтов общеобразовательных организаций.

**Сравнительный анализ по городу Когалыму по муниципальным услугам, предоставляемыми общеобразовательными организациями согласно муниципальному заданию:**

Сравнительный анализ по общеобразовательным организациям

Оценка качества общего образования

Уровень удовлетворенности качеством общего образования увеличился в МАОУ СОШ №1, МАОУ «Средняя школа №3», МАОУ «Средняя школа №5», МАОУ «Средняя школа №8».

**Оценка качества дополнительного образования**

Уровень удовлетворенности качеством дополнительного образования увеличился в МАОУ «Средняя школа №3», МАОУ «Средняя школа №5».

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

**«Организация питания»**

В МАОУ СОШ №1, МАОУ «Средняя школа №3», МАОУ «Средняя школа №5», МАОУ «Средняя школа №8» увеличился уровень удовлетворённости по показателю «Оценка условий для организации школьного питания».

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

**«Организация отдыха и оздоровления»**

В 2019-2020 учебном году отдых детей осуществлялся в дистанционном режиме.

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

**«Организация индивидуальной работы с учащимися»**

Снизился уровень удовлетворённости по показателю «Оценка организации индивидуальной работы с обучающимися» в МАОУ «Средняя школа №6», МАОУ СОШ №7.

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

**«Организация условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях»**

Снизился уровень удовлетворённости по показателю «Оценка условий для развития творческих способностей» в МАОУ СОШ №1, МАОУ «Средняя школа №6», МАОУ СОШ №7, МАОУ «Школа-сад №10».

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

**«Создание условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»**

Недостаточная работа ведется по ознакомлению родителей с условиями, созданными в общеобразовательных организациях для обучения детей с ОВЗ.

Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

Своевременно обновляется информация на сайте МАОУ «Средняя школа №3», МАОУ «Средняя школа №5».

Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

Вызывает опасения снижение уровня удовлетворенности в части взаимодействия ребенка с учителем в МАОУ СОШ №7.

Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

Обратить внимание на данный показатель в МАОУ СОШ №7, МАОУ «Школа-сад №10».

Уровень удовлетворенности родителей по показателю «Оценка компетентности и профессионализма работников школы» снизился в МАОУ СОШ №7, МАОУ «Школа-сад №10».