**Итоги изучения мнения**

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

**о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в 2019 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

В изучении уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) образовательными услугами, предоставляемыми общеобразовательных организаций, приняли участие 1081 человек, что составило 42,7% от общего количества учащихся списочного состава.

***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* | *%* |
| 452 | 40,7 | 302 | 27,2 | 288 | 25,9 | 69 | 6,2 |
| 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: | 881 | 79,3 | 169 | 15,2 | 15 | 1,4 | 4 | 0,4 | 42 | 3,8 |
|  | - На сайте есть необходимые сведения, контактные телефоны, электронная почта: | 946 | 85,1 | 131 | 11,8 | 8 | 0,7 | 0 | 0,0 | 26 | 2,3 |
|  | - На сайте размещена информация о педагогическом коллективе: | 924 | 83,2 | 140 | 12,6 | 11 | 1,0 | 3 | 0,3 | 33 | 3,0 |
|  | - Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию: | 868 | 78,1 | 186 | 16,7 | 20 | 1,8 | 7 | 0,6 | 30 | 2,7 |
| 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 | |
| 657 | 59,1 | 278 | 25,0 | 166 | 14,9 | 10 | 0,9 |
| 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 | |
| 585 | 52 | 334 | 30,1 | 8 | 0,7 | 184 | 16,6 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | | | | | | | | | | | |
|  |  | **5** | | **4** | | **3** | | **2** | | **Затрудняюсь ответить** | |
| *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* |
| 5.1 | Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в образовательной организации (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана) | 979 | 88,1 | 111 | 10, | 8 | 0,7 | 2 | 0,2 | 11 | 0,1 |
| 5.2 | - для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность и др.) | 935 | 84,2 | 137 | 12,3 | 14 | 1,3 | 5 | 0,5 | 20 | 1,8 |
| 6. | ***Оцените материально-техническое обеспечение школы:*** | | | | | | | | | | |
| - Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий. | 929 | 83,6 | 140 | 12,6 | 14 | 1,3 | 5 | 0,5 | 23 | 2,1 |
| - Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья | 714 | 64,3 | 156 | 14,0 | 28 | 2,5 | 23 | 2,1 | 190 | 17,1 |
| 7. | Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися | 902 | 81,2 | 129 | 11,6 | 15 | 1,4 | 22 | 2,0 | 43 | 3,9 |
| 8. | 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.: | 946 | 85,1 | 134 | 12,1 | 10 | 0,9 | 7 | 0,6 | 14 | 1,3 |
| 9. | Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов | 773 | 69,2 | 127 | 11,4 | 19 | 1,7 | 13 | 1,2 | 179 | 16,1 |
| **III. Оценка качества образовательной деятельности** | | | | | | | | | | | |
| 10. | ***Как бы Вы оценили:*** | **5** | | **4** | | **3** | | **2** | | **Затрудняюсь ответить** | |
| *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* |
| – качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная организация | 988 | 88,9 | 103 | 9,3 | 4 | 0,4 | 5 | 0,5 | 11 | 1,0 |
| - организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка) | 969 | 87,2 | 119 | 10,7 | 10 | 0,9 | 5 | 0,5 | 8 | 0,7 |
| – организацию воспитательного процесса | 966 | 86,9 | 115 | 10,4 | 15 | 1,4 | 6 | 0,5 | 9 | 0,8 |
| - организацию досуга, оздоровления в каникулярное время | 884 | 79,6 | 137 | 12,3 | 27 | 2,4 | 14 | 1,3 | 49 | 4,4 |
| **IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений** | | | | | | | | | | | |
|  |  | **доброжелательные** | | **нейтральные** | | **равнодушные, безразличные** | | **неприязненные** | | **конфликтные** | |
| *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* | *Количество респондентов* | *%* |
| 11. | Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями | 1073 | 96,6 | 34 | 3,1 | 2 | 0,2 | 1 | 0,0 | 1 | 0,1 |
| 12. | Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями | 1073 | 96,6 | 33 | 3,0 | 4 | 0,4 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| 13. | 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* | *%* |
| 1023 | 92,1 | 73 | 6,6 | 6 | 0,5 | 0 | 0 | 9 | 0,8 |
| 14. | 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* | *%* |
| 858 | 77,2 | 237 | 21,3 | 2 | 0,2 | 1 | 0,1 | 13 | 1,2 |
| **V. Степень информированности о деятельности образовательной организации** | | | | | | | | | | | |
| 15. |  | | | | | | | 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 | | | | | | | 986 | 88,7 | 125 | 11,3 |
|  | с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями | | | | | | | 981 | 88,3 | 130 | 12 |
|  | c правилами приема, комплектования групп | | | | | | | 1001 | 90,1 | 110 | 9,9 |
|  | с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами) | | | | | | | 1011 | 91 | 100 | 9 |
|  | с учебными результатами и с достижениями организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.) | | | | | | | 1038 | 93,4 | 73 | 6,6 |
|  | с формами возможного участия в управлении образовательной организации | | | | | | | 916 | 82,4 | 195 | 18 |
|  | с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год | | | | | | | 871 | 78,4 | 240 | 22 |
|  | с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год | | | | | | | 855 | 77 | 256 | 23 |

**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.** | 2019 г. |
| 1. | **Открытость образовательной организации** |  |  |  |  |  |  |
| Как часто Вы пользуетесь сайтом школы? |  |  |  |  |  |  |
| постоянно | 84,3% | 99,4% | 58,7% | 70% | 67,9% | отрицательная |
| не пользуюсь | 15,71% | 0,6% | 9,9% | 9,2% | 6,2% |  |
| 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% | 94,5% | положительная |
| на «2» / нет | 1,43% | 0,6% | 0,4% | 1,0% | 3,8% |  |
| 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% | 98,1% | положительная |
| на «2» | 0% | 0,5% | 1,0% | 0,3% | 0,1% |  |
| - материально-технического обеспечения школы: |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 93,9% | 92,1% | 92,6% | 90,61% | 96,2% | положительная |
| на «2» | 0% | 0,6% | 0,3% | 0,4% | 2,1% |  |
| - 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% | 96,5% | положительная |
| на «2» | 0% | 1,7% | 0,4% | 0,2% | 1,8% |  |
| - организации досуга, оздоровления в каникулярное время |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 83,9% | 80,72% | 73,2% | 79,31 | 91,9% | положительная |
| на «3» | 1,07% | 4,3% | 2,3% | 0,4% | 4,4% |  |
| 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% | 97,9% | положительная |
| на «3» | 0% | 2,3% | 1,8% | 0,5% | 0,7% |  |
| * организации воспитательного процесса |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 98,2% | 95,2% | 96,7% | 95,8% | 97,3% | положительная |
| на «3» | 0% | 1,7% | 1,1% | 0,2% | 0,8% |  |
| * качества дополнительного образования |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 99,3% | 91,2% | 94,8% | 94,9% | 98,2% | положительная |
| на «3» | 0% | 1,2% | 1,8% | 0% | 1,0% |  |
| 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% | 96,6% | положительная |
| 6. | Характер взаимоотношений между учителями и родителями: |  |  |  |  |  |  |
| доброжелательные | 100% | 93,3% | 96,2% | 96,3% | 96,6% | положительная |
| 7. | Оценка компетентности работников школы в решении вопросов при обращении к ним |  |  |  |  |  |  |
| на «5» и «4» | 100% | 98% | 98,6% | 98,3% | 98,7% | положительная |

Выводы:

1. Родители (законные представители) больше стали пользоваться сайтом организаций, отмечают, что сайты обновляются своевременно и качественно, однако использовать стали меньше.
2. По всем показателям уровень удовлетворенности увеличился.

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

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

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