



Администрация Октябрьского района
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ПРИКАЗ

« 14 » февраля 2022 г.

№ 117 -од

пгт. Октябрьское

**Об утверждении информационно-аналитической справки о результатах опроса
удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательных услуг в сфере
образования за 2021 год**

В соответствии с приказом Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района от 27.01.2022 № 35- од «О проведении опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить информационно - аналитическую справку о результатах опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательных услуг в сфере образования за 2021 год (приложение к приказу).
2. Разместить на сайте Октябрьского района, Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района информационно-аналитическую справку о результатах опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательных услуг в сфере образования за 2021 год (отв. Соломенников А.Г.).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления образования и молодежной политики администрации Октябрьского района Габдулисманову С.Н.

Заместитель главы Октябрьского района
по социальным вопросам, начальник Управления
образования и молодежной политики
администрации Октябрьского района



Т.Б. Киселева

Исполнитель:

Специалист-эксперт отдела общего образования
Управления образования и молодежной политики
администрации Октябрьского района,
Васильева Инесса Борисовна,
раб. тел. 8(34678)28059 email: VasilyevaIB@oktregion.ru



Приложение к приказу
Управления образования
и молодежной политики
администрации Октябрьского района
от 07.02.2022 № 117-од

**Информационно-аналитическая справка
о результатах опроса удовлетворенности потребителей
качеством оказания образовательных услуг в сфере образования
за 2021 год**

Удовлетворенность потребителей качеством оказания образовательных услуг:

№	Образовательные услуги	Степень удовлетворённости, (%)
1.	«Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях, имеющих группы дошкольного образования»	85,7%
2.	«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях»	82 %
3.	«Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования»	94 %

1. Общие сведения

Управлением образования и молодежной политики Октябрьского района совместно с муниципальными образовательными организациями ежегодно проводится опрос по изучению удовлетворённости потребителей качеством оказания образовательных услуг:

- «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях, имеющих группы дошкольного образования»;

- «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях»;

- «Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования».

Цель опроса – определение степени удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством оказания образовательных услуг, определения проблем, влияющих на качество предоставления образовательных услуг.

В ходе проведения анкетирования были опрошены **4566** респондентов. Из них: **1610** родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций, предоставляющих образовательные услуги дошкольного образования, **2598** родителей (законных представителей) обучающихся общеобразовательных организаций, **358** родителя (законных представителей) обучающихся, посещающих организации дополнительного образования.

2. Результаты опроса

2.1. Образовательная услуга «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях»

Опрос проводился в форме анкетирования «Оценка степени удовлетворенности родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций качеством оказания образовательной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях, имеющих группы дошкольного образования» (далее - образовательная услуга). В опросе принимали участие родители (законные представители).

Результаты степени удовлетворенности образовательной услугой, предоставляемой образовательными организациями, представлены в таблице №1.

Удовлетворенность образовательной услугой оценивалась по следующим критериям:

- Удовлетворенность образовательно-воспитательным процессом;
- Удовлетворенность оснащенностью дошкольной образовательной организации;
- Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования;
- Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования;
- Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями).

Результаты опроса:

№	Критерии:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Удовлетворенность образовательной деятельности	90,5
2.	Удовлетворенность оснащенностью дошкольной образовательной организации	82,3
3.	Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования	89,2
4.	Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования	79,6
5.	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	86,9

Критерий «Удовлетворенность образовательной деятельности»

изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности – 90,5 %:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Образовательно-воспитательный процесс в дошкольной образовательной организации ориентирован на развитие личности ребенка	91,6
2.	В детском саду созданы условия для обеспечения безопасности, физического развития и укрепления здоровья ребенка	89,1

Образовательно-воспитательный процесс в дошкольной образовательной организации ориентирован на развитие личности ребенка, оценка данного критерия от 66,7% до 100%.

В результате анализа выявлено, что наиболее высокая удовлетворенность (от 78,3% до 100%) по первому показателю респондентами высказываются в отношении МКОУ «Комсомольская ООШ»- 100%, МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 100%, МКОУ «Большелеушинская СОШ»- 100%, МКОУ «Нижне - Нарыкарская СОШ»- 100%, МКОУ «Карымкарская СОШ»- 100%, МКОУ «Шеркальская СОШ»- 100%, МБДОУ ДСОВ «Аленький цветочек» с. Перегребное – 99,7%, МБДОУ ДСОВ «Лесная сказка» пгт. Талинка- 98,5%, МБДОУ ДСОВ «Солнышко» пгт. Октябрьское- 97,6%, МКОУ «Андринская СОШ»- 96%, МБДОУ ДСОВ «Дюймовочка» пгт. Приобье- 93,5%, МБДОУ ДСОВ «Сказка» п. Уньюган – 93,2%, МАДОУ «ДСОВ «Ромашка» п. Уньюган- 90,8%, МАДОУ «Радуга» пгт. Приобье – 90,7%, МБДОУ «ДСОВ «Северяночка» пгт. Приобье - 89,2%, МКОУ «Каменная СОШ»-87,5%, МКОУ «Сергинская СОШ имени Николая Ивановича Сирина»- 84,1%, МКОУ «Малоатлымская СОШ»-78,3%.

Низкая оценка данного критерия: МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского»- 66,7%, МКОУ «Чемашинская СОШ»- 66,7%.

В детском саду созданы условия для обеспечения безопасности, физического развития и укрепления здоровья ребенка.

Высокая оценка данного критерия 100% дана респондентами: МКОУ «Комсомольская ООШ» - 1, МКОУ «Большеатлымская СОШ», МКОУ «Большелеушинская СОШ», МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ», выше 90% МБДОУ ДСОВ «Аленький цветочек» с. Перегребное – 99,7%, МБДОУ ДСОВ «Солнышко» пгт. Октябрьское- 97,9%, МБДОУ ДСОВ «Лесная сказка» пгт. Талинка- 97 %, МБДОУ «ДСОВ «Сказка» п. Уньюган – 94,5 %, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 93,8%, МБДОУ ДСОВ «Северяночка» пгт. Приобье- 93,2%, МБДОУ ДСОВ «Дюймовочка» пгт. Приобье - 91,6%.

Самая низкая оценка данного критерия: МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 52,2%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 66,7 %.

Критерий «Удовлетворенность оснащённостью дошкольной образовательной организации» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – **82,3%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности (%)
1.	Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, разнообразным оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка	83,1
2.	Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой	80,6
3.	В детском саду хорошо организовано питание	83,2

Высокую степень удовлетворенности оснащенности дошкольных образовательных организаций (от 70% до 100%) по первому показателю отметили все родители (законные представители) образовательных организаций, реализующих программы дошкольного образования кроме: МКОУ «Чемашинская СОШ» (33,3%), МКОУ «Малоатлымская СОШ» (52,2%), МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» (66,7%).

Недостаточная оснащенность техническим оборудованием от 70% и ниже отмечается респондентами МКОУ «Чемашинская СОШ» (55,6%), МАДОУ «ДСОВ

«Ромашка» п. Уньюган (65,1 %), МКОУ «Малоатлымская СОШ» (65,2%), МБДОУ «ДСОВ «Дюймовочка» пгт. Приобье – (61,7%), МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» (66,7%).

Процент удовлетворенности по организации питания от 70% и выше отметили все родители (законные представители) образовательных организаций, реализующих программы дошкольного образования кроме: МКОУ «Чемашинская СОШ» (55,6%), МКОУ «Карымкарская СОШ» (57,9%), МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» (66,7%), МБДОУ «ДСОВ «Дюймовочка» пгт. Приобье – (68,2%).

Более детальный анализ результатов опроса респондентов, оценивающих удовлетворенность оснащения дошкольных образовательных организаций представлен в таблице №1.

Критерий «Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности – 89,2%:

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	89,9
2.	Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка	88,4

Респонденты в 2х образовательных организациях отметили низкий уровень квалификации педагогических работников - МКОУ «Чемашинская СОШ» (66,7%), МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» (66,7%).

Оценка квалификации педагогов дошкольного образования респондентами представлена в таблице №1.

Критерий «Оценка развития ребенка в системе дошкольного образования» осуществлялся на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – 79,6%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Режим работы детского сада оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей	94,3
2.	В детском саду работают различные кружки, где может дополнительно заниматься ребенок	63,8
3.	Благодаря посещению детского сада ребенок готов к поступлению в школу	80,6

Степень удовлетворенности развитием ребенка в системе дошкольного образования в 16 образовательных организациях находится в пределах допустимых значений (от 70% и выше).

Недостаточная удовлетворенность этим критерием наблюдается у родителей (законных представителей): МКОУ «Чемашинская СОШ» -37%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 55,6%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 65,3%, МБДОУ «ДСОВ «Ромашка» п. Уньюган- 68,5%,

Результаты анализа опроса респондентов по данному критерию представлены в таблице №1.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» осуществлялся по двум показателями, по результатам опроса имеет степень удовлетворенности – **86,9%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Родителям доступна полная информация жизнедеятельности ребенка в детском саду	90,5
2.	Родителям предоставляются возможности участия в управлении учреждением, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада	83,2

Высокую степень удовлетворенности (от 70% до 100%) по критерию взаимодействия с родителями отметили респонденты во всех образовательных организациях кроме: МКОУ «Чемашинская СОШ» - 66,7%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 66,7%.

Выводы:

Анализ ответов потребителей о степени их удовлетворенности образовательной услугой позволил установить, что:

1. Все образовательные организации, реализующие программы дошкольного образования, являются востребованными для населения района.

2. Уровень удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях» - **85,7%**.

Предложения:

1. Активно информировать потребителей образовательной услуги о результатах деятельности образовательной организации.

2. Руководителям организаций, реализующих программы дошкольного образования усилить контроль за деятельностью организации, направленной на развитие ребенка.

3. Постоянно обновлять и пополнять информацию на сайте образовательной организации.

4. Чаще проводить открытые мероприятия с участием родителей (законных представителей).

5. Предоставлять родителям (законным представителям) возможность участия в управлении учреждением, с целью внесения предложений, направленных на улучшения работы образовательной организации.

2.2. Образовательная услуга «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях»

Опрос проводился в форме анкетирования «Оценка степени удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся муниципальных образовательных организаций качеством оказания образовательной услуги «Реализация основных

общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях» (далее - образовательная услуга).

Результаты степени удовлетворенности образовательной услугой, предоставляемой общеобразовательными организациями, представлены в таблице № 2.

Удовлетворенность образовательной услугой оценивалась по следующим критериям:

- удовлетворенность образовательным процессом;
- удовлетворенность организационным процессом;
- удовлетворенность квалификацией педагогов;
- удовлетворенность социально-психологическим климатом;
- удовлетворенность работой администрации;

- показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями).

Анализ результатов опроса:

№	Критерии:	Степень удовлетворенности, (%)
1	Удовлетворенность образовательным процессом	84,5
2	Удовлетворенность организационным процессом	77,7
3	Удовлетворенность квалификацией педагогов	81,5
4	Удовлетворенность социально-психологическим климатом	85,2
5	Удовлетворенность работой администрации	77,8
6	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	85,1

Критерий «Удовлетворенность образовательным процессом» изучался на основе четырех показателей, общий уровень удовлетворенности – **84,5%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности ребенка	84
2.	Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые учителями по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	85,8
3.	Учителя справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка	83,5
4.	Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка	84,7

Анализ результатов показал, что наиболее высокая удовлетворенность от 70% и выше образовательным процессом респондентами высказывается в отношении МКОУ «Уньюганская СОШ №1»- 98,8%, «Большеатлымская СОШ»- 98,4%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ»- 95,6%, МКОУ «Большелеушинская СОШ» - 93,2 %, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 92,1%, МКОУ «Карымкарская СОШ»- 90,8%, МКОУ

«Шеркальская СОШ»- 89,3%, МКОУ «Каменная СОШ» - 86,9%, МКОУ «Приобская НОШ»- 85,2%, «Малоатлымская СОШ» - 83,9%, МКОУ «Сергинская СОШ им. Героя Советского союза Н.И. Сирина»- 83,8%, МКОУ «Чемашинская ООШ»- 81,7%, МКОУ «Уньюганская СОШ №2 им. М.И. Альшевского» - 79,6%, МКОУ «Андринская СОШ» - 79,4%, МКОУ «Перегибинская СОШ №1» -76%, МКОУ «СОШ №7» пгт. Талинка – 74,3%.

Недостаточная степень удовлетворенности образовательным процессом указана респондентами МКОУ «Приобская СОШ» - 66,9%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 65,7 %.

Степень удовлетворенности представлена (таблица №2).

Критерий «Удовлетворенность организационным процессом» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – **77,7%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	В нашей школе хорошая материально – техническая база	75,3
2.	Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками	78,8
3.	Хорошая организация питания	79,1

Наиболее высокая удовлетворенность организационным процессом респондентами высказывается (от 70% и выше) в отношении МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 98,1%, МКОУ «Нижне - Нарыкарская СОШ» - 96,2%, МКОУ «Карымкарская СОШ»- 89,5%, МКОУ «Большеулинская СОШ»- 89,4%, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 82,5%, МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 78,5%, МКОУ «Каменная СОШ»- 85,7%, МКОУ «Уньюганская СОШ №2 им. М.И. Альшевского» - 83,9%, МКОУ «Сергинская СОШ им. Героя Советского союза Н.И. Сирина»- 83,5%, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 81,5%, МКОУ «Перегибинская СОШ № 1» -74,8%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 74,5%, МКОУ «Андринская СОШ» - 72,9%, МКОУ «Приобская НОШ» - 71,9%.

Удовлетворены материально-технической базой респонденты следующих школ: МКОУ «Уньюганская СОШ №1» - 98,5%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 97,5%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 93,5%, МКОУ «Карымкарская СОШ» - 86,7%, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 82,2%, МКОУ «Уньюганская СОШ № 2» - 81,7%, МКОУ «Сергинская СОШ им. Героя Советского союза Н.И. Сирина» - 81,5%, МКОУ «Большеулинская СОШ» - 79,5%, МКОУ «Перегибинская СОШ № 1» - 79 %, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 79%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 72,1%, МКОУ «Каменная СОШ» - 71,4 %.

Недостаточная удовлетворенность материально-технической базы указана респондентами следующих школ: МКОУ «Андринская СОШ» - 66,7%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 64,7%, МКОУ «Приобская НОШ»- 63%, МКОУ «Приобская СОШ»- 57,7%, МКОУ «СОШ № 7» пгт. Талинка – 51,3%, МКОУ «Чемашинская ООШ»- 50%.

Полное укомплектование школьной библиотеки учебниками на 100% респондентами указано не было.

Недостаточная удовлетворенность укомплектованностью учебниками наблюдается в отношении МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского»- 66,6%, МКОУ «СОШ №7», пгт. Талинка- 61,2 %, МКОУ «Чемашинская ООШ» - 36,7%. В остальных общеобразовательных организациях от 70 % удовлетворенности и выше.

Высокую степень удовлетворенности по организации питания отметили респонденты следующих школ: МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» -100%, МКОУ «Уньюганская СОШ

№1» - 98,5%, МКОУ «Каменная СОШ»- 97,6%, МКОУ «Большеулейшинская СОШ» - 93,2%, МКОУ «Карымкарская СОШ» -90%.

Недостаточная удовлетворенность организацией питания наблюдается в отношении МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 59%, МКОУ «СОШ №7» - 57,8 %, МКОУ «Перегребинская СОШ №1»- 69,1%, МКОУ «Большеатлымская СОШ» -67,7%, МКОУ «Приобская СОШ»-57,7%.

Критерий «Удовлетворенность квалификацией педагогов» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности – **81,5%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	В школе работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	82,5
2.	В школе педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания учащегося	80,4

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы. Респонденты удовлетворены квалификацией педагогов МКОУ «Большеатлымская СОШ» - 100%, в МКОУ «Уньюганская СОШ №1»- 98,5%, МКОУ «Большеулейшинская СОШ» - 95,5%, МКОУ «Нижне- Нарыкарская СОШ»- 93,7%, МКОУ «Карымкарская СОШ» - 91,7%, МКОУ «Сергинская СОШ им. Героя Советского союза Н.И. Сирина» - 89,9%, МКОУ «Приобская СОШ»- 83,5%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» - 85,3%, МКОУ «Андринская СОШ»- 80,9 %.

Недостаточная удовлетворенность квалификацией педагогов наблюдается в отношении МКОУ «Перегребинская СОШ №1» - 69,7%, МКОУ «Приобская СОШ» - 64,4%, МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского»- 64,2%.

Результаты анализа опроса «В школе педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания учащегося»

Недостаточная удовлетворенность респондентов отмечается в МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского»- 58%, МКОУ «Приобская СОШ» - 60,2%, МКОУ «СОШ №7», пгт. Талинка – 68,1%, МКОУ «Перегребинская СОШ №1» - 68,4%. В остальных образовательных организациях удовлетворенность свыше 70%.

Результаты анализа опроса респондентов по вышеназванным критериям представлены в таблице №2.

Критерий «Удовлетворенность социально-психологическим климатом» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **85,2%**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	В школе доброжелательная психологическая атмосфера	80,8
2.	У моего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями	89,5

Высокую степень удовлетворенности социально-психологическим климатом отметили респонденты в отношении в отношении всех образовательных организаций свыше

71%, кроме МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 68,5% (таблица №2).

Критерий «Удовлетворенность работой администрации» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности – 77,8%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса	76,6
2.	Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	79,1

Высокую степень удовлетворенности работой администрации отметили респонденты в отношении МКОУ «Уньюганская СОШ №1» -99,5%, МКОУ «Нижне-Нарыкарская СОШ» - 98,13%, МКОУ «Большеатлымская СОШ»- 95,2%, МКОУ «Карымкарская СОШ» - 87,5%, МКОУ «Большелеушинская СОШ» - 86,4 %, МКОУ «Каменная СОШ» - 85,7%, МКОУ «Сергинская СОШ им. Героя Советского союза Н.И. Сирина»- 84,5 %, МКОУ «Шеркальская СОШ» - 84,2%, МКОУ «Приобская НОШ» - 79,6%, МКОУ «Малоатлымская СОШ» 78,7%, МКОУ «Комсомольская ООШ» - 76,3%, МКОУ «Уньюганская СОШ №2 им. М.И. Альшевского» -74,1%, МКОУ «Андринская СОШ»- 72,7%,

Недостаточная степень удовлетворенности по показателю «Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей» наблюдается в МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» - 55%, МКОУ «Приобская СОШ» - 57,7%, МКОУ «СОШ №7» пгт. Талинка – 64,6%, МКОУ «Перегибинская СОШ № 1» - 65,1%.

Результаты анализа опроса респондентов по вышеназванным критериям представлены в таблице №2.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности -85,1%

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, (%)
1.	Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	90,0
2.	Родителям предоставляются возможности участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	80,1

Анализ полученных результатов позволяет сделать следующие выводы. Респонденты удовлетворены 99% в МКОУ «Уньюганская СОШ № 1». В 16 общеобразовательных организациях от 74% и выше родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка. В МКОУ «Октябрьская СОШ имени героя Советского Союза Николая Васильевича Архангельского» респонденты показали низкий процент удовлетворенности – 69,2%.

Родителям (законным представителям) 18 общеобразовательных организаций предоставляется возможность участия в управлении образовательной организацией, вносить предложения по улучшению работы школы.

Степень удовлетворенности представлена (таблица №2).

Вывод:

Анализ ответов потребителей о степени удовлетворенности образовательной услугой позволил установить, что:

1. Уровень удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях» - **82,0%**

Предложения:

1. Администрации общеобразовательных организаций изучить причины недостаточной удовлетворенности, согласно критериям мониторинга сформировать перечень мероприятий, направленных на улучшение качества образовательной услуги, организацией питания, обеспеченностью учебниками и учебными пособиями обучающихся.

2. Отделу общего образования Управления образования и молодежной политики поставить на контроль вопрос по 100 % обеспечению учебниками и учебными пособиями школьных библиотек.

3. Руководителям образовательных организаций активно информировать потребителей образовательной услуги о деятельности образовательной организации.

2.3. Образовательная услуга «Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования»

Опрос проводился в форме анкетирования «Оценка степени удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся образовательных организаций дополнительного образования качеством оказания образовательной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования» (далее- образовательная услуга) в электронной форме, анкета была размещена на сайтах образовательных организаций.

В организациях дополнительного образования предлагаются образовательные программы по различным направлениям: техническое творчество, спортивно-техническое, эколого-биологическое, туристско-краеведческое, спортивное, художественное творчество, культурологическое, гражданско-патриотическое.

Наличие всего спектра направленностей программ дополнительного образования обеспечивает возможности более полного удовлетворения в дополнительных образовательных услугах.

Результаты степени удовлетворенности образовательной услугой, предоставляемой организациями дополнительного образования, представлены в таблице №3.

Удовлетворенность образовательной услугой оценивалась по следующим критериям:

- удовлетворенность образовательным процессом;
- удовлетворенность квалификацией педагогов;
- **удовлетворенность организационным процессом;**
- удовлетворенность работой администрации;
- показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями).

Анализ результатов опроса:

№ п/п	Критерии	Степень удовлетворенности, %
-------	----------	------------------------------

1.	Удовлетворенность образовательным процессом	96,1
2.	Удовлетворенность квалификационностью педагогов	96,3
3.	Удовлетворенность организационным процессом	89,7
4.	Удовлетворенность работой администрации	93,9
5.	Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)	94,1

Критерий «Удовлетворенность образовательным процессом» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – **96,1 %**

№	Показатели	Степень удовлетворенности, %
1.	Образовательный процесс ориентирован на развитие личности ребенка	97,5
2.	Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые педагогами по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	95,5
3.	Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка на занятиях	95,5

В результате анализа результатов выявлено, что высокая удовлетворенность образовательным процессом респондентами высказывается всех образовательных организаций дополнительного образования. Наивысший процент удовлетворенности образовательным процессом выразили респонденты МБУ ДО «Дом детского творчества» п.Уньюган – 96,4 %.

Критерий «Удовлетворенность квалификационностью педагогов» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **96,3 %**

№	Показатели	Степень удовлетворенности, %
1.	В образовательной организации дополнительного образования работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	96,6
2.	Педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания обучающихся	95,9

Наиболее высокий уровень квалификации педагогических работников отмечается в МБУ ДО «Дом детского творчества» п.Уньюган – 97,7 %.

Критерий «Удовлетворенность организационным процессом» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности - **89,7 %:**

№	Показатели:	Степень удовлетворенности, %
1.	В образовательной организации дополнительного образования хорошая материально-техническая база	82,4
2.	Мой ребёнок не перегружен занятиями в образовательной организации	96,9

Высокий уровень удовлетворенности организационным процессом отмечается во всех образовательных организациях дополнительного образования, в МБУ ДО «Дом

детского творчества» п.Уньюган – 96,4 % удовлетворенность организационным процессом составила 90,8 %.

Критерий «Удовлетворенность работой администрации» изучался на основе трех показателей, общий уровень удовлетворенности – **93,9 %**

№	Показатели	Степень удовлетворенности, %
1.	Управление образовательной организацией, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса	90,9
2.	В образовательной организации заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок	94,6
3.	Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	96,1

Высокий уровень удовлетворенности организационным процессом отмечается во всех образовательных организациях дополнительного образования, в МБУ ДО «Дом детского творчества» п.Уньюган, удовлетворенность работой администрации составила 94,9 %.

Критерий «Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)» изучался на основе двух показателей, общий уровень удовлетворенности – **94,1%:**

№	Показатели	Степень удовлетворенности, %
1.	Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	96,6
2.	Родителям предоставляется возможность участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	91,5

Наиболее высокий уровень взаимодействия с родителями отмечается в МБУ ДО «Дом детского творчества» п.Уньюган – 95,2 %.

Вывод:

1. Общий уровень удовлетворенности образовательной услугой составляет 94,0%.
2. По позиции «Удовлетворенность организационным процессом» просматривается самый низкий уровень удовлетворенности – 89,8 %.

Предложения:

1. Активнее привлекать внебюджетные источники финансирования для укрепления материально-технической базы организаций дополнительного образования современным учебным и технологическим оборудованием.
2. Активизировать информирование потребителей образовательной услуги о деятельности образовательной организации, приглашать население на отчетные концерты, проводимые мероприятия, в том числе посредством современных средств связи (Viber, WhatsApp). Проводить целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта образовательного учреждения, способствовать воспитанию информационной культуры как родителей, так и обучающихся.
3. Активно обновлять и пополнять информацию на сайте образовательной организации.
4. Чаше проводить открытые занятия с приглашением родителей, родительские собрания. Активно включать родительскую общественность в мероприятия образовательных

организаций, проводить совместные мероприятия, в том числе с использованием дистанционных технологий.

5. Увеличивать количество краткосрочных дополнительных общеобразовательных программ с целью увеличения охвата дополнительным образованием детей.

Таблица №1

Результаты опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в дошкольных образовательных учреждениях» за 2021 год

Удовлетворенность образовательно-воспитательным процессом (%)	107	135	118	74	101	339	315	109	19	32	18	73	9	44	23	24	3	9	19	39
Всего респондентов: 1610																				
Удовлетворенность образовательной деятельностью 90,5	83,9	94,7	85,8	87,2	87,4	96,1	99,4	79,3	93	88	100	89,7	94,8	74,3	72,1	80,2	67,8	58,2	90,2	91,4
Удовлетворенность образовательной деятельностью 90,5	92,6	97,8	88,2	91,2	90,6	97,8	99,7	90,4	94,8	96,9	100	93,9	100	81,8	65,3	87,5	66,7	72,3	100	100
1.1.Образовательный воспитательный процесс в дошкольной образовательной организации ориентирован на развитие личности ребенка 91,6%	93,5	98,5	90,7	89,2	96	97,6	99,7	90,8	100	100	100	93,2	100	84,1	78,3	87,5	66,7	66,7	100	100
1.2.В детском саду созданы условия для обеспечения безопасности, физического развития и укрепления здоровья ребёнка 89,1%	91,6	97	85,6	93,2	85,1	97,9	99,7	89,9	89,5	93,8	100	94,5	100	79,5	52,2	87,5	66,7	77,8	100	100

2. Удовлетворенность оснащенностью дошкольной образовательной организации	82,3%	68,2	93,9	83,6	83,8	82,2	97,4	98,9	73,1	79	92,7	100	87,2	96,3	75,8	66,7	48,2	84,2	90,6
	Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, разнообразным оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка 83,1%	74,8	94,1	87,3	85,1	90,1	97,1	99,4	81,7	89,5	96,9	100	89	100	72,7	52,2	66,7	33,3	84,2
Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой 80,6%	61,7	91,9	76,3	81,1	79,2	97,9	99	65,1	89,5	96,9	100	87,7	88,9	70,5	65,2	66,7	55,6	84,2	84,6
В детском саду хорошо организовано питание 83,2%	68,2	95,6	87,3	85,1	77,2	97,1	98,1	72,5	57,9	84,4	100	84,9	100	84,1	82,6	66,7	55,6	84,2	94,9

3. Удовлетворенность квалификацией педагогов дошкольного образования:	89,2	95,8	98,9	89	89,8	88,1	85,1	85,1	85,1	95,6	99,4	82,6	100	75	100	90,4	100	68,2	73,9	70,8	100	66,7	100	96,2	97,4
	В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	97,2	100	89,9	89	89,8	88,1	85,1	85,1	85,1	95,6	99,4	82,6	100	75	100	90,4	100	68,2	73,9	70,8	100	66,7	100	96,2
89,9%	94,4	97,8	98,9	89	89,8	88,1	85,1	85,1	85,1	95,6	99,4	82,6	100	75	100	90,4	100	68,2	73,9	70,8	100	66,7	100	96,2	97,4
Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка	94,4	97,8	98,9	89	89,8	88,1	85,1	85,1	85,1	95,6	99,4	82,6	100	75	100	90,4	100	68,2	73,9	70,8	100	66,7	100	96,2	97,4
88,4%	94,4	97,8	98,9	89	89,8	88,1	85,1	85,1	85,1	95,6	99,4	82,6	100	75	100	90,4	100	68,2	73,9	70,8	100	66,7	100	96,2	97,4

5. Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями)		ЛСОВ «Людимовочка»	ЛСОВ «Лесная сказка»	МАДОУ «Радуга»	ЛСОВ «Севеоряночка»	Андринская СОШ	ЛСОВ «Солнышко»	ЛСОВ «Аленинкий цветочек»	ЛСОВ «Ромашка»	Карымкарская СОШ	Шеркальская СОШ	Нижне- Нарыкарская СОШ	ЛСОВ «Сказка»	Комсомольская СОШ	Сергинская СОШ	Магоятымская СОШ	Каменная СОШ	Октябрьская СОШ	Чемашинская СОШ	Большешатлымская СОШ	Большелеушинская СОШ
	86,9%	87,9	92,6	83,9	90,5	87,7	95,6	99,5	80,8	100	86	100	88,4	88,9	73,9	84,8	81,3	66,7	66,7	94,8	87,2
Родителям доступна полная информация жизнедеятельности ребенка в детском саду 90,5%	92,5	98,5	84,7	95,9	92,1	97,1	100	88,1	100	100	90,6	100	91,8	100	84,1	91,3	83,3	66,7	55,6	100	97,4
Родителям предоставляются возможности участия в управлении учреждением, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада 83,2	83,2	86,7	83,1	85,1	83,2	94,1	99	73,4	100	81,3	84,9	77,8	77,8	63,6	78,3	79,2	66,7	77,8	89,5	76,9	

Результаты опроса удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования
 «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ в общеобразовательных организациях»
 за 2021 год

Всего- респондентов 2598		
Количество респондентов 2598		
Удовлетворенность - 82%		
Приобская НОШ	243	79,9
Андринская СОШ	183	77,6
Октябрьская СОШ	371	63
Приобская СОШ	402	66
СОШ №7	263	69,3
Лерербинская СОШ №1	152	72,2
Сергинская СОШ	119	85,3
Уньоганская СОШ №1	194	98,8
Уньоганская СОШ №2	197	79,1
Большатльмская СОШ	31	94,6
Большелеуштинская СОШ	44	92,2
Карымкарская СОШ	60	90,2
Каменная СОШ	42	86,3
Комсомольская СОШ	19	84,8
Малогатльмская СОШ	68	81,8
Нижне-Нарыкарская СОШ	79	96,7
Чемашинская ООШ	30	75
Шеркальская СОШ	101	82,9

	Приобская НОШ	85,2	79,4	65,7	66,9	74,3	76	83,8	98,8	79,6	98,4	93,2	90,8	86,9	92,1	83,9	95,6	81,7	89,3	Шеркальская СОШ
1. Удовлетворенность образовательным процессом: 84,5%																				
Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности ребенка-ка-		84,8	77,6	59,6	67,7	72,2	73	84	99,5	81,2	100	93,2	90	85,7	89,5	85,3	97,5	83,3	87,1	
84,0%																				
Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые учителями по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату -85,8%		86,8	82	68,2	67,9	74,9	77,6	84,9	99	80,7	96,8	97,7	93,3	88,1	94,7	85,3	96,2	80	91,1	
Учителя справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка-83,5 %		82,7	78,7	67,4	66,7	72,6	76,3	84	98,5	76,1	96,8	88,6	90	90,5	89,5	82,4	95	80	88	
Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка-84,7%		86,4	79,2	67,7	65,2	77,6	77	82,4	98	80,2	100	93,2	90	83,3	94,7	82,4	93,7	83,3	91,1	

	Приобская НОШ	71,9	72,9	63,4	61,8	56,8	74,8	83,5	98,1	83,9	78,5	89,4	89,5	85,7	82,5	74,5	96,2	54,5	81,5	Шеркальская СОШ
2.	Удовлетворенность организационным процессом: 77,7%																			
	В нашей школе хорошая материально – техническая база- 75,3%	63	66,7	64,7	57,7	51,3	79	81,5	98,5	81,7	93,5	79,5	86,7	71,4	79	72,1	97,5	50	82,2	
	Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками- 78,8%	75,7	79,2	66,6	70,1	61,2	76,3	84	97,4	84,8	74,2	95,5	91,7	88,1	84,2	73,5	91,1	36,7	88,1	
	Хорошая организация питания- 79,1%	77	72,7	59	57,7	57,8	69,1	84,9	98,5	85,3	67,7	93,2	90	97,6	84,2	77,9	100	76,7	74,3	

3.	Удовлетворенность квалификацией педагогов – 81,5%	82,7	77,4	61,1	62,3	71,7	69,1	86,2	98,5	74,9	98,4	94,4	90,9	82,2	84,3	83,1	95	76,7	78,2
	В школе работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты - 82,5%	83,5	80,9	64,2	64,4	75,3	69,7	89,9	98,5	77,2	100	95,5	91,7	81	79	85,3	93,7	76,7	79,2
	В школе педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания учащегося – 80,4%	81,9	73,8	58	60,2	68,1	68,4	82,4	98,5	72,6	96,8	93,2	90	83,3	89,5	80,9	96,2	76,7	77,2
4.	Удовлетворенность социально-психологическим климатом- 85,2%	80,3	82	68,5	71,3	76,6	75,3	85,8	98,8	83,8	98,4	96,6	90	86,9	81,6	87,5	98,1	86,7	84,7
	В школе доброжелательная психологическая атмосфера-80,8%	71,6	77,0	55,8	60,2	70,3	65,1	82,4	99,5	79,2	100	95,5	85	85,7	84,2	79,4	97,5	86,7	79,2
	У моего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями-89,5%	88,9	86,9	81,1	82,3	82,9	85,5	89,1	98	88,3	96,8	97,7	95	88,1	78,9	95,6	98,7	86,7	90,1

	Приобская НОШ	79,6		
	Андринская СОШ	72,7	71	
	Октябрьская СОШ	50,3	45,6	
	Приобская СОШ	58,6	59,5	
	СОШ №7	57,4	50,2	
	Перепрейнская СОШ №1	63,8	62,5	
	Сергинская СОШ	84,5	83,2	
	Уньютанская СОШ №1	99,5	99,5	
	Уньютанская СОШ №2	74,1	73,6	
	Большаегилянская СОШ	95,2	93,5	
	Большаегилянская СОШ	86,4	88,6	
	Карьяккарская СОШ	87,5	86,7	
	Каменная СОШ	85,7	85,7	
	Комсомольская СОШ	76,3	78,9	
	Магватлымакская СОШ	78,7	73,5	
	Нижне-Нарьякарская СОШ	98,1	97,5	
	Чемашинская ООШ	68,4	66,7	
	Шеркальская СОШ	84,2	86,1	
5.	Удовлетворенность работой администраци: 77,8%			
	Управление школой, которое осуществляет администрация, по моему мнению, по улучшению образовательного процесса – 76,6%	75,7		
	Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей-79,1%	83,5	74,3	55
			57,7	64,6
			65,1	85,7
			99,5	84,1
			96,8	88,3
			74,6	85,7
			73,7	70
			83,8	82,2

6. Показатели эффективности взаимодействия с родителями (законными представителями) - 85,1%	Приобская НОШ	81	79,9	Приобская СОШ	79,1	74,4	74,4	79,1	74,3	Сергинская СОШ	99	78,4	98,4	93,2	92,5	90,5	92,1	83,1	96,9	81,7	79,2	Приобская СОШ
Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации – 90,0%	Приобская НОШ	86,9	84,4	Приобская СОШ	86,3	80,6	80,6	86,3	82,2	92,4	99	88,3	100	100	93,3	90,5	94,7	89,7	98,7	90	88,1	Приобская СОШ
Родителям предоставляются возможности участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации – 80,1%	Приобская НОШ	74,9	75,3	Октябрьская СОШ	62,8	68,2	68,2	71,9	66,4	84,0	99	68,5	96,8	86,4	91,7	90,5	89,5	76,5	95	73,3	70,3	Приобская СОШ

Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования
«Реализация дополнительных образовательных программ для детей в организациях дополнительного образования детей»
за 2021 год

Всего респондентов- 358

	% удовлетворенности образовательной услугой	МБУ ДО «ДДТ» п.Уньюган	МБУ ДО «ДДТ «Новое поколение» пгт. Приобье
Количество респондентов	358	196	162
% удовлетворенности образовательной услугой	94,0	95,0	93,0
1. Удовлетворенность образовательным процессом	96,1	96,2	95,9
Образовательный процесс ориентирован на развитие личности ребенка	97,5	97,5	97,5
Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые педагогами по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату	95,5	95,9	95,1
Педагоги справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка на занятиях	95,5	95,9	95,1
2. Удовлетворенность квалификацией педагогов	96,3	97,7	94,8
В образовательной организации дополнительного образования работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты	96,6	97,4	95,7
Педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания обучающихся	95,9	97,9	93,8
3. Удовлетворенность организационным процессом	89,7	90,8	88,6
В образовательной организации дополнительного образования хорошая материально-техническая база	82,4	85,2	79,6
Мой ребенок не перегружен занятиями в образовательной организации	96,9	96,4	97,5
4. Удовлетворенность работой администрации	93,9	94,9	92,8
Управление образовательной организацией, которое осуществляет администрация, способствует, по-моему, мнению, улучшению образовательного процесса	90,9	92,9	88,9
В образовательной организации заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок	94,6	95,9	93,2
Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей	96,1	95,9	96,3
5. Показатели эффективности взаимодействия с родителями (законными представителями)	94,1	95,2	92,9
Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации	96,6	97,4	95,7
Родителям предоставляются возможности участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	91,5	92,9	90,1