

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОЯБРЬСК**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОЯБРЬСКА**  
**НАЧАЛЬНИК ДЕПАРТАМЕНТА ОБРАЗОВАНИЯ**

**П Р И К А З**

28.12.2023 № 2316

**Об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2023 году**

В целях получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями, во исполнение приказа начальника департамента образования от 23.10.2023 № 1830 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2023 году», проведен опрос населения по удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг в сфере образования:

- реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования;
- реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования;
- реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования;
- реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования, присмотр и уход в дошкольных образовательных учреждениях;
- реализация дополнительных общеразвивающих программ в муниципальных образовательных учреждениях.

На основании результатов опроса, аналитических справок (прилагаются), **приказываю:**

1. Признать оценку соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг как соответствующую требованиям, установленным муниципальным заданием.

2. Руководителям муниципальных образовательных учреждений:

2.1. Проанализировать результаты изучения мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

Срок: до 01.02.2024

2.2. Продолжить работу по оптимизации и повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

Срок: постоянно

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника департамента, начальника управления содержанием и стратегией развития образования департамента образования Администрации города Ноябрьска Прокопчук С.М.

**Начальник департамента**

**С.И. Фатеева**

Н.Ю. Краснова  
39-40-52  
Р.А. Тухватуллина  
39-48-47  
Е.В. Козлова  
34-53-51

Согласовано:  
Заместитель начальника

Прокопчук С.М.

Рассылка: все МО

## **Справка о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными дошкольными образовательными учреждениями в 2023 году**

В опросе приняло участие 3337 респондентов из 28 дошкольных образовательных учреждений (52,5%). У 59,1% опрошенных дети посещают детский сад более 2-х лет, 96% респондентов владеют в полной мере информацией о работе учреждения.

Анкета опроса по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных образовательных услуг дошкольными образовательными учреждениями города включала в себя вопросы по показателям:

- состояние материальной базы учреждения,
- организация питания,
- обеспечение литературой и пособиями,
- санитарно-гигиенические условия,
- профессионализмом педагогов,
- взаимоотношения сотрудников с детьми,
- взаимоотношения сотрудников с родителями,
- оздоровление детей,
- присмотр и уход,
- воспитательно-образовательный процесс.

Оценивание вопросов респондентами проводилось по критериям: «не удовлетворён», «частично удовлетворён», «полностью удовлетворён».

По итогам социологического опроса в целом по городу наиболее высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг по показателям (в сравнении 2022 годом):

- профессионализм педагогов – 99% (на 0,4% выше);
- присмотр и уход – 98,9% (на 0,5% выше);
- взаимоотношения сотрудников с детьми – 98,8% (на 0,2% выше);
- взаимоотношения сотрудников с родителями – 98,7% (на 0,1% выше);
- воспитательно-образовательный процесс – 98,6% (на 0,3% выше);
- санитарно-гигиенические условия – 98,1% (на 0,6% выше).

Ниже оценены показатели:

- обеспечение литературой и пособиями – 96,2% (на 1,3% выше);
- оздоровление детей – 95% (на 0,3% выше);
- состояние материальной базы учреждения – 94,3 %, (на 1,5% выше);
- организация питания – 93,6 % (на 0,2% выше).

В целом по городу по результатам социологического опроса уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования, присмотру и уходу в дошкольных образовательных учреждениях составил 97,1%, что на 0,5% выше по сравнению с прошлым годом, и на 10,4% выше планового показателя (86,7%). Показатель удовлетворенности населения качеством оказания муниципальной услуги выше планового значения в 26 дошкольных образовательных учреждениях. Ниже планового показателя МБДОУ «Умка» (84,1%), МБДОУ «Белоснежка» (85,5%).

Наиболее высокий процент удовлетворенности качеством дошкольного образования и выше планового значения в МАДОУ «Росинка» (100%), МАДОУ «Малыш» (100%), МБДОУ «Ромашка» (100%), МБДОУ «Волошка» (100%), МАДОУ «Колобок» (99,7%), МБДОУ «Крепыш» (99,7), МБДОУ «Сказка» (99,7%), «Золушка» (99,6%), МАДОУ «Машенька» (99,6%), МБДОУ «Морозко» (99,5%), МБДОУ «Золотой ключик» (99,4%), МБДОУ «Колокольчик» (99,0%), МБДОУ «Лукоморье» (99,0%), МБДОУ «Снегурочка» (99,0%). 90,3% респондентов оценили рейтинг своего ДОУ в микрорайоне, как высокий.

**Справка**  
**о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными учреждениями города Ноябрьска в 2023 году**

Изучение мнения населения о качестве оказания общеобразовательными учреждениями города образовательных услуг проводилось через анкетирование родителей (законных представителей) учащихся и совершеннолетних граждан в отношении услуг:

- Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования;
- Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования;
- Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования.

Анкета опроса включала следующие показатели:

1. Качество образования (обучение и воспитание)
2. Организация учебно-воспитательного процесса
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения:
  - 3.1. через официальный сайт учреждения
  - 3.2. через АИС «Сетевой город. Образование»
4. Состояние материально-технической базы учреждения
5. Профессионализм педагогов
6. Организация питания в школе
7. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)
8. Санитарно – гигиенические условия в общеобразовательном учреждении
9. Взаимоотношения педагогов с учащимися
10. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)

Оценивание ответов проводилось по критериям:

- полностью удовлетворены;
- удовлетворены частично;
- не удовлетворены;
- трудно сказать.

**Результаты анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся по изучению уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования»**

На уровне начального общего образования обучается 6016 обучающихся. Анкетирование прошли 2379 родителей (законных представителей), что составило 39,5% от общего числа обучающихся начальной школы.

По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования составила **97,4%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – **84,1%**, удовлетворены частично – **13,3%**), не удовлетворены качеством оказания услуги 1,4%, затруднились ответить – **1,2%**.

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей  
(законных представителей, в %)**

Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	82,7	15,5	0,9	0,9
	<b>98,2</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	83,7	14,6	0,7	1
	<b>98,3</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	85,7	11,9	1,1	1,3
	<b>97,6</b>			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	84,3	13	1,1	1,6
	<b>97,3</b>			
5. Состояние материально-технической базы учреждения	82,3	15,6	1,2	0,9
	<b>97,9</b>			
6. Профессионализм педагогов	86,2	11,9	0,8	1,1
	<b>98,1</b>			
7. Организация питания в школе	73,9	19,9	4	2,2
	<b>93,8</b>			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	89,4	9,1	1,1	0,4
	<b>98,5</b>			
9. Санитарно-гигиенические условия	85	11,9	1,4	1,7
	<b>96,9</b>			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	84,7	12,8	1,3	1,2
	<b>97,5</b>			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	87,6	10,3	1,3	0,8
	<b>97,9</b>			
<b>Всего</b>	<b>84,1</b>	<b>13,3</b>	<b>1,4</b>	<b>1,2</b>
	<b>97,4</b>			

Наибольший процент неудовлетворенных респондентов выявлено по показателю «Организация питания в школе» - 4%. По остальным показателям доля неудовлетворенных качеством предоставления услуги составила до 1,3 процента.

Вместе с тем, следует отметить, что во всех общеобразовательных учреждениях удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в части реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования по результатам опроса выше планового значения муниципального задания на 2023 год.

Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены в Приложении №1.1.

ИТОГОВЫЙ ЛИСТ

анкетирования родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставления муниципальных услуг

«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования»

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	СОШ №2		СОШ №3		СОШ №5		СОШ №6		СОШ №7		СОШ №8		СОШ №9		СОШ №10		Гимназия №1		СОШ №12		СОШ №13		СОШ №14		СОШ мкр. Вынг.		ВСЕГО	
			кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
общее количество учащихся на уровне НОО			411		608		385		516		527		556		588		148		409		736		738		161		233		6016	
	опрошено	всего:	83	20	135	22,2	77	20	246	47,7	100	19	260	47	343	58,3	45	30	135	33	169	23,0	556	75,3	130	80,7	100	42,9	2379	39,5
	из них:	родителей		0	135	100	77	100	246	105,7	100	100	260	100	343	100	45	100	135	100	169	100	556	100	130	100	100	43	2296	97
		учащихся	83	20	135	22,2	77	20	246	47,7	100	19,0	260	47	343	58,3	45	30	135	33,0	169	23	556	75,3	130	80,7	100	42,9	2379	39,5
1.	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовлетв. полностью	79	95,2	132	97,8	77	100	197	80,1	90	90	213	81,9	287	84	44	98	102	75,6	109	64,5	473	85	71	55	93	93	1967	82,7
		б) удовлетв. частично	2	2,4	3	2,2	0	0	43	17,5	10	10	44	16,9	45	13,1	1	2,2	33	24,4	53	31,4	78	14,0	49	38	7	7	368	15,5
		в) не удовл.	1	1	0	0,0	0	0	3	1,2	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	4	2	5	0,9	4	3	0	0	22	0,9
		г) трудно сказать	1	1,2	0	0,0	0	0	3	1,2	0	0	3	1,2	6	1,7	0	0	0	0	3	2	0	0	6	4,6	0	0	22	0,9
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовлетв. полностью	78	94	133	98,5	75	97	195	79,3	90	90	214	82	310	90,4	43	96	96	71,1	117	69,2	474	85,3	72	55	94	94	1991	83,7
		б) удовлетв. частично	4	4,8	1	0,7	2	3	43	17,5	10	10	42	16	23	6,7	2	4,4	39	28,9	46	27,2	82	14,7	47	36	6	6	347	14,6
		в) не удовл.	1	1	0	0	0	0	5	2	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	4	2,4	0	0	3	2	0	0	17	0,7
		г) трудно сказать	0	0	1	0,7	0	0	3	1,2	0	0	4	2	6	1,7	0	0	0	0	2	1,2	0	0	8	6	0	0	24	1
3.	Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																													
3.1	официальный сайт	а) удовлетв. полностью	82	98,8	134	99,3	75	97	202	82,1	87	87	233	89,6	311	90,7	40	88,9	92	68,1	129	76,3	485	87,2	78	60	90	90	2038	85,7

		б) удовлетв. частично	1	1,2	1	0,7	2	2,6	30	12,2	10	10	27	10,4	27	7,9	5	11	43	31,9	27	16	63	11,3	38	29	10	10	284	11,9
		в) не удовл.		0	0	0	0	0	11	4,5	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	4	2,4	7	1,3	4	3	0	0	26	1,1
		г) трудно сказать		0	0	0	0	0	3	1,2	3	3	0	-	5	1,5	0	0	0	0	9	5,3	1	0,2	10	7,7	0	0	31	1,3
3.2	Сетевой город Образов ание	а) удовлетв. полностью	83	100	130	96,3	74	96	198	80,5	80	80	225	87	299	87,2	39	86,7	108	80	135	79,9	473	85	73	56,2	88	88	2005	84,3
		б) удовлетв. частично	0	0	5	3,7	3	3,9	30	12,2	20	20	31	11,9	37	10,8	6	13,3	27	20	27	16	73	13,1	39	30	12	12	310	13,0
		в) не удовл.	0	0	0		0	0	10	4,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	8	1	4	3,1	0	0	27	1,1
		г) трудно сказать	0	0	0		0	0,0	8	3	0	0	4	1,5	7	2,0	0	0	0	0	2	1	2	0,4	14	10,8	0	0,0	37	1,6
4.	Состояние материально-технической базы ОУ	а) удовлетв. полностью	79	95,2	134	99,3	74	96,1	195	79,3	85	85	212	81,5	293	85,4	40	88,9	98	72,6	112	66,3	469	84,4	76	58,5	90	90	1957	82,3
		б) удовлетв. частично	4	4,8	1	0,7	3	3,9	36	14,6	15	15	48	18,5	42	12,2	4	8,9	37	27,4	50	29,6	81	14,6	40	30,8	10	10	371	15,6
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	9	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	5	1	8	6	0	0	28	1,2
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	6	2	0	0	0	0	7	2	1	2,2	0	0	1	1	1	0	6	4,6	0	0	22	0,9
5.	Профессионализм педагогических работников	а) удовлетв. полностью	79	95,2	135	10	77	100	204	82,9	90	90	212	81,5	283	82,5	43	95,6	112	83	125	74	509	92	84	64,6	96	96	2049	86,1
		б) удовлетв. частично	1	1,2	0	0	0	0	32	13	10	10	43	16,5	48	14,0	2	4,4	23	17,0	39	23,1	45	8,1	37	28,5	4	4	284	11,9
		в) не удовл.	2	2	0	0	0	0	7	3	0	0	1	1	5	1,5	0	0	0	0	3	1,8	0	0	1	1	0	0	19	0,8
		г) трудно сказать	1	1	0	0	0	0	3	1	0	0	4	2	7	2	0	0	0	0	2	1,2	2	0,4	8	6	0	0	27	1,1
6.	Организация питания в образовательном учреждении	а) удовлетв. полностью	76	91,6	131	97	65	84,4	163	66,3	55	55	228	87,7	282	82,2	43	95,6	87	64,4	91	53,8	373	67,1	75	57,7	88	88	1757	73,9
		б) удовлетв. частично	6	7,2	4	3	12	15,6	49	19,9	40	40	27	10,4	39	11,4	2	4,4	48	35,6	58	34	136	24,5	40	30,8	12	12,0	473	19,9
		в) не удовл.	1	1,2	0	0	0	0	20	8,1	0	0	0	0	9	2,6	0	0	0	0	12	7,1	44	8	10	8	0	0	96	4
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	14	5,7	5	5	5	1,9	13	3,8	0	0	0	0	8	4,7	3	0,5	5	4	0	0	53	2,2

7.	Обеспечение литературой и пособиями, учебниками	а) удовлетв. полностью	80	96,4	134	99,3	75	97,4	225	91,5	96	96	251	96,5	319	93	40	88,9	109	80,7	127	75,1	504	90,6	80	61,5	89	89	2129	89,5
		б) удовлетв. частично	3	3,6	1	0,7	2	2,6	17	6,9	4	4	9	3,5	24	7	5	11,1	26	19,3	33	19,5	44	8	38	29,2	10	10	216	9,1
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	4	7	1,3	8	6	1	1	25	1,1
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	4	3,1	0	0	9	0,4
8.	Санитарно – гигиенические условия в ОУ	а) удовлетв. полностью	78	94	135	100	74	96	192	78	90	90	240	92,3	297	86,6	41	91	113	83,7	109	64,5	471	84,7	86	66,2	95	95	2021	85,0
		б) удовлетв. частично	2	2,4	0	0	3	3,9	37	15	10	10	18	7	33	9,6	4	8,9	22	16,3	49	29	68	12,2	32	24,6	5	5	283	11,9
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	10	4,1	0	0	0	0	6	2	0	0	0	0	6	3,6	10	1,8	2	2	0	0	34	1,4
		г) трудно сказать	3	3,6	0	0	0	0	7	2,8	0	0	2	0,8	7	2	0	0	0	0	5	3	7	1,3	10	8	0	0	41	1,7
9.	Взаимоотношения педагогов с обучающимися	а) удовлетв. полностью	77	92,8	133	98,5	76	98,7	194	78,9	90	90	229	88,1	282	82,2	43	95,6	99	73,3	121	71,6	507	91	71	54,6	92	92	2014	84,7
		б) удовлетв. частично	4	4,8	2	1,5	1	1,3	39	15,9	10	10	19	7,3	51	15	2	4,4	36	26,7	41	24,3	45	8,1	46	35,4	8	8	304	12,8
		в) не удовл.	1	1	0	0	0	0	10	4	0	0	5	2	6	1,7	0	0	0	0	4	2	2	0,4	4	3	0	0	32	1,3
		г) трудно сказать	1	1,2	0	0	0	0	3	1	0	0	7	3	4	1,2	0	0	0	0	3	1,8	2	0,4	9	6,9	0	0	29	1,2
10	Взаимоотношения педагогов с родителями	а) удовлетв. полностью	78	94	130	96,3	77	100	212	86,2	95	95	243	93,5	282	82,2	44	97,8	101	74,8	135	79,9	513	92,3	82	63,1	93	93	2085	87,6
		б) удовлетв. частично	3	3,6	4	3	0	0	24	9,8	5	5	14	5,4	51	14,9	1	2,2	34	25,2	29	17,2	31	5,6	40	30,8	7	7	243	10,2
		в) не удовл.	1	1	1	1	0	0	7	3	0	0	3	1	6	1,7	0	0	0	0	5	3	5	0,9	3	2	0	0	31	1,3
		г) трудно сказать	1	1	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	7	1	5	4	0	0	20	0,8
<b>удовлетворены полностью</b>			<b>95,2</b>	<b>98,4</b>	<b>96,7</b>	<b>80,5</b>	<b>86,2</b>	<b>87,4</b>	<b>86,1</b>	<b>92,9</b>	<b>75,2</b>	<b>70,5</b>	<b>85,9</b>	<b>59,3</b>	<b>92</b>	<b>84,1</b>														
<b>удовлетворены частично</b>			<b>3,2</b>	<b>1,4</b>	<b>3,3</b>	<b>14</b>	<b>13,1</b>	<b>11,3</b>	<b>11,1</b>	<b>6,9</b>	<b>24,8</b>	<b>23,4</b>	<b>12,1</b>	<b>31,2</b>	<b>7,9</b>	<b>13,3</b>														
<b>не удовлетворены</b>			<b>0,8</b>	<b>0,1</b>	<b>3,5</b>	<b>0,3</b>	<b>1,1</b>											<b>3,2</b>	<b>1,8</b>	<b>3,6</b>	<b>0,1</b>	<b>1,4</b>								
<b>трудно сказать</b>			<b>0,8</b>	<b>0,1</b>	<b>2</b>	<b>0,7</b>	<b>1</b>	<b>1,7</b>	<b>0,2</b>											<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>5,9</b>	<b>0</b>	<b>1,2</b>						

**Результаты анкетирования родителей (законных представителей) учащихся по изучению уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования»**

На уровне основного общего образования обучаются **6656** обучающихся. Анкетирование прошли 2197 респондента (33%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования составила **96,7%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 77,6%, удовлетворены частично – 19,1%), не удовлетворены качеством оказания услуги **2%**, затруднились ответить – **1,3%**.

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей (законных представителей) и учащихся (в %)**

Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	76,6	20,2	2	1,2
	<b>96,9</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	75,7	21,5	2	0,8
	<b>97,2</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	80,1	17,4	1,2	1,3
	<b>97,5</b>			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	79,7	18,8	0,9	0,6
	<b>98,5</b>			
5. Состояние материально-технической базы учреждения	77,9	19,6	1,5	1
	<b>97,5</b>			
6. Профессионализм педагогов	76	20	2,2	1,8
	<b>96</b>			
7. Организация питания в школе	70,1	22,7	5,1	2,1
	<b>92,8</b>			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	86,2	12,2	0,8	0,8
	<b>98,4</b>			
9. Санитарно-гигиенические условия	79,9	16	2	2,1
	<b>95,9</b>			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	70,9	24,7	3	1,4
	<b>95,6</b>			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	80,2	17,5	1,4	0,9
	<b>97,7</b>			
<b>Всего</b>	77,6	19,1	<b>2</b>	<b>1,3</b>
	<b>96,7</b>			

В целом процент удовлетворенности качеством предоставляемой услуги высокий по всем показателям. В тоже время, выразили недовольство организацией питания в школе 5,1%; взаимоотношениями педагогов с обучающимися – 3%. По остальным показателям неудовлетворенность составляет в пределах двух процентов. Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены в Приложении № 1.2.

ИТОГОВЫЙ ЛИСТ

анкетирования родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставления муниципальных услуг

«Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования»

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	СОШ №2		СОШ №3		СОШ №5		СОШ №6		СОШ №7		СОШ №8		СОШ №9		СОШ №10		Гимназия №1		СОШ №12		СОШ №13		СОШ №14		СОШ мкр. Вынгап.		ВСЕГО	
			кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%												
	общее количество учащихся на уровне ООУ		453		641		488		540		608		572		646		146		499		758		815		182		308		6656	
	Опрошено всего:		91	20,1	128	20,0	97	19,9	228	42,2	125	20,6	217	37,9	234	36,2	47	32,2	165	33	230	30,3	363	44,5	120	65,9	152	49,4	2197	33
	из них:	родителей	91	20,1	128	20,0	97	19,9	228	42,2	125	20,6	217	37,9	234	36,2	47	32,2	165	33	230	30,3	363	44,5	120	65,9	152	49,4	2197	100
		учащихся	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовлетв. полностью	81	89,0	120	93,8	84	86,6	172	75,4	114	91	196	90,3	197	84,2	37	78,7	131	79,4	120	52,2	234	64,5	60	50	138	91	1684	76,6
		б) удовлетв. частично	8	8,8	5	4,2	13	13,4	50	21,9	11	9	14	6,5	28	12,0	10	21,3	34	20,6	88	38,3	121	33,3	50	42	12	8	444	20,2
		в) не удовл.	1	1,1	3	2,5	0	0	4	1,8	0	0	0	0	9	3,8	0	0,0	0	0	16	7	5	1,4	5	4,2	0	0	43	2,0
		г) трудно сказать	1	1	0	0,0	0	0	2	0,9	1	1	7	3,2	0	0,0	0	0	0	0	6	2,6	3	1	5	4	2	1	27	1,2
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовлетв. полностью	82	90,1	119	93,0	77	79,4	172	75,4	110	88	168	77,4	199	85,0	38	80,9	128	77,6	132	57,4	242	66,7	66	55,0	130	86	1663	75,7
		б) удовлетв. частично	7	7,7	7	5,9	20	20,6	50	21,9	15	12	45	20,7	27	11,5	8	17,0	37	22,4	83	36,1	109	30,0	45	37,5	20	13,2	473	21,5
		в) не удовл.	1	1,1	2	1,7	0	0	4	1,8	0	0	1	0	8	3,4	1	2,1	0	0	14	6	11	3,0	2	2	0	0	44	2,0
		г) трудно сказать	1	1,1	0	0	0	0	2	0,9	0	0	3	1,4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	7	5,8	2	1,3	17	0,8
3.	Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																													
3.1	официальный сайт	а) удовлетв. полностью	89	97,8	124	96,9	93	95,9	174	76,3	98	78	191	88	218	93,2	35	74,5	116	70,3	151	65,7	259	71,3	79	65,8	132	86,8	1759	80,1
		б) удовлетв. частично	2	2,2	4	3,1	4	4,1	43	18,9	25	20	24	11,1	16	6,8	11	23,4	49	29,7	61	27	97	26,7	32	26,7	15	9,9	383	17,4
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	10	4	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	4	2	5	1,4	3	3	2	1	26	1,2
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0	1	2,1	0	0	14	6,1	2	1	6	5,0	3	2	29	1,3

3.2	АИС «Сетевой город. Образование»	а) удовлетв. полностью	89	97,8	126	98,4	90	92,8	181	79	80	64	190	87,6	199	85,0	38	80,9	103	62	162	70,4	275	75,8	83	69,2	134	88,2	1750	79,7
		б) удовлетв. частично	2	2,2	2	1,6	7	7,2	43	18,9	45	36	24	11,1	28	12	8	17,0	62	38	62	27	85	23,4	28	23,3	17	11,2	413	18,8
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	2	0,9	0	0	0	0	5	2,1	0	0	0	0	5	2,2	2	0,6	4	3,3	1	1	19	0,9
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	2	0,9	0	0	3	1,4	2	0,9	1	2,1	0	0	1	0	1	0	5	4,2	0	0	15	0,6
4.	Состояние материальной базы общеобразовательного учреждения	а) удовлетв. полностью	88	96,7	125	97,7	81	83,5	175	77	101	80,8	181	83,4	197	84,2	30	63,8	114	69,1	142	61,7	274	75,5	69	57,5	135	88,8	1712	77,9
		б) удовлетв. частично	3	3,3	3	2,3	15	15,5	43	18,9	21	16,8	36	16,6	24	10,3	16	34,0	51	30,9	67	29	84	23,1	43	35,8	14	9,2	420	19,6
		в) не удовл.	0	0	0	0,0	0	0	9	3,9	0	0	0	0	6	2,6	0	0	0	0	9	4	3	0,8	4	3,3	1	0,7	32	1,5
		г) трудно сказать	0	0	0	0,0	1	1,0	1	0,4	3	2	0	0,0	7	3,0	1	2,1	0	0	12	5,2	2	1	4	3,3	2	1	33	1,0
5.	Профессионализм педагогических работников	а) удовлетв. полностью	81	89,0	117	91,4	83	85,6	168	73,7	115	92,0	170	78,3	175	74,8	41	87,2	139	84,2	136	59,1	247	68,0	59	49	138	91	1669	76,0
		б) удовлетв. частично	8	8,8	9	7,0	14	14,4	51	22,4	10	8,0	41	19	32	13,7	5	10,6	26	15,8	79	34	105	28,9	49	40,8	11	7,2	440	20,0
		в) не удовл.	1	1	2	1,6	0	0	5	2	0	0	2	0,9	14	6,0	0	0	0	0	8	3	7	1,9	7	5,8	3	2,0	49	2,2
		г) трудно сказать	1	1,1	0	0	0	0	4	1,8	0	0	4	1,8	12	5,1	1	2,1	0	0	7	3,0	4	1	5	4,2	0	0	38	1,6
6.	Организация питания в образовательном учреждении	а) удовлетв. полностью	73	80,2	124	96,9	79	81,4	143	63	85	68,0	170	78,3	191	81,6	31	66,0	101	61,2	109	47	224	61,7	70	58,3	139	91,4	1539	70,1
		б) удовлетв. частично	15	16,5	4	3,1	16	16	63	27,6	38	30,4	44	20,3	19	8,1	13	27,7	64	38,8	74	32	105	28,9	32	26,7	12	7,9	499	22,7
		в) не удовл.	2	2	0	0	0	0,0	11	4,8	0	0	0	0	18	7,7	1	2,1	0	0	33	14	31	8,5	14	11,7	1	1	111	5,1
		г) трудно сказать	1	1,1	0	0	2	2,1	11	4,8	2	1,6	3	1,4	6	3	2	4,3	0	0	14	6	3	1	4	3,3	0	0	48	2,1
7.	Обеспечены ли литературой и пособиями, учебниками (шк. библиотека)	а) удовлетв. полностью	91	100,0	126	98,4	89	91,8	199	87	112	89,6	186	85,7	224	95,7	37	78,7	124	75,2	177	77,0	288	79,3	97	80,8	144	94,7	1894	86,2
		б) удовлетв. частично	0	0	2	1,6	8	8,2	19	8	13	10,4	31	14,3	8	3,4	8	17,0	41	24,8	42	18,3	67	18,5	20	16,7	8	5,3	267	12,2
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	7	3	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	5	2	5	1,4	0	0	0	0	19	0,8
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	2	4,3	0	0	6	3	3	0,8	3	2,5	0	0	17	0,8
8.	Санитарно – гигиенические условия в общеобразов	а) удовлетв. полностью	86	94,5	125	97,7	77	79,4	167	73	103	82,4	193	88,9	209	89,3	30	63,8	117	70,9	147	63,9	275	75,8	83	69,2	142	93,4	1754	79,9
		б) удовлетв. частично	4	4,4	3	2,3	20	20,6	41	18,0	20	16,0	22	10,1	12	5,1	12	25,5	48	29,1	51	22,2	84	23,1	25	20,8	10	6,6	352	16,0

	вательном учреждении	в) не удовл.	0	0,0	0	0	0	0	17	7	0	0	0	0	8	3,4	3	6,4	0	0	11	5	3	0,8	3	2,5	0	0	45	2,0
		г) трудно сказать	1	1,1	0	0	0	0	3	1,3	2	2	2	0,9	5	2,1	2	4,3	0	0	21	9,1	1	0,3	9	7,5	0	0	46	2,1
9.	Взаимоотношения педагогов с обучающимися	а) удовлетв. полностью	77	84,6	111	86,7	76	78	144	63,2	105	84,0	163	75,1	185	79,1	39	83,0	111	67,3	116	50	236	65,0	57	47,5	137	90,1	1557	70,9
		б) удовлетв. частично	12	13,2	12	9,4	20	20,6	69	30,3	20	16	49	22,6	35	15,0	8	17,0	54	32,7	90	39,1	117	32,2	42	35,0	15	9,9	543	24,7
		в) не удовл.	1	1,1	4	3,1	0	0	10	4,4	0	0	0	0	14	6,0	0	0	0	0	17	7,4	9	2,5	12	10,0	0	0	67	3,0
		г) трудно сказать	1	1,1	1	0,8	1	1,0	5	2,2	0	0	5	2,3	0	0	0	0	0	0	7	3,0	1	0,3	9	7,5	0	0	30	1,4
10.	Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	а) удовлетв. полностью	79	87	112	87,5	88	91	180	78,9	105	84	188	86,6	201	85,9	42	89,4	106	64,2	148	64	294	81	76	63,3	142	93	1761	80,2
		б) удовлетв. частично	11	12,1	15	11,7	9	9,3	39	17,1	20	16	28	12,9	26	11,1	5	10,6	59	35,8	63	27,4	63	17,4	37	30,8	10	6,6	385	17,5
		в) не удовл.	1	1,1	1	0,8	0	0	5	2,2	0	0	1	0	7	3,0	0	0	0	0	8	3,5	5	1,4	4	3	0	0	32	1,4
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	4	1,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	4,8	1	0,3	3	2,5	0	0	19	0,9
<b>удовлетворены полностью</b>			91,5		94,4		85,9		74,8		82,0		83,6		85,4		77,0		71,1		60,9		71,3		60,6		90,4		<b>77,6</b>	
<b>удовлетворены частично</b>			7,2		4,7		13,7		20,4		17,3		15,0		9,9		20,1		28,9		30,0		26,0		30,5		8,6		<b>19,1</b>	
<b>не удовлетворены</b>			0,7		0,8		0		3,3		0		0,3		3,5		1,0		0		5,1		2,2		4,4		0,5		<b>2,0</b>	
<b>трудно сказать</b>			0,6		0,1		0,4		1,5		0,7		1,1		1,2		1,9		0		4,0		0,5		4,5		0,5		<b>1,3</b>	

**Результаты анкетирования родителей (законных представителей), учащихся по изучению уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования»**

На уровне среднего общего образования обучаются 1228 старшеклассников. Было опрошено 626 (51%) респондентов, из них родителей (законных представителей) 498 (79,6%), обучающихся – 128 (20,4%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования составила **96,5%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 79,8%, удовлетворены частично – 16,7%), не удовлетворены качеством оказания услуги 2%, затруднились ответить – **1,5%**.

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей (законных представителей) и учащихся (в %)**

Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	76,4	20,4	1,9	1,3
	<b>96,8</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	76,2	25,8	1,8	1,1
	<b>97,1</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	83,9	14,2	1,3	0,6
	<b>98,1</b>			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	83,9	13,6	1,5	1
	<b>97,4</b>			
5. Состояние материально - технической базы учреждения	79,1	18,5	1	1,4
	<b>97,6</b>			
6. Профессионализм педагогов	77,5	17,6	2,4	2,5
	<b>95,1</b>			
7. Организация питания в школе	72,8	20	4,5	2,7
	<b>92,8</b>			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	86,7	12	1	0,3
	<b>98,7</b>			
9. Санитарно-гигиенические условия	81,3	14,4	2,5	1,8
	<b>95,7</b>			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	75,9	20,3	1,9	1,9
	<b>96,2</b>			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	84,3	12,3	1,8	1,6
	<b>96,6</b>			
<b>Всего</b>	<b>79,8</b>	<b>16,7</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>
	<b>96,5</b>			

Уровень удовлетворенности в целом по всем показателям высокий. Вместе с тем, не удовлетворены организацией питания в школе 4,5%, санитарно-гигиеническими

условиями по 2,5%, профессионализмом педагогов – 2,5%, по остальным показателям процент неудовлетворенности опрошенных составляет в пределах 2%.

Результаты анкетирования в разрезе общеобразовательных учреждений и отдельных показателей представлены в **Приложении № 1.3**.

Таким образом, удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования по результатам опроса во всех общеобразовательных учреждениях высокая и превышает плановый показатель на 2023 год.

#### Выводы:

В 2023 году в целом показатель удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг по реализации общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования во всех общеобразовательных учреждениях превышает плановое значение и составляет 96,8%:

- Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования – 97,4%;
- Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования – 97,7%;
- Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования – 96,5%.

#### Рекомендации:

Руководителям общеобразовательных учреждений:

- проанализировать результаты анкетирования населения, наметить пути коррекции недостатков;
- продолжить работу по повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

**ИТОГОВЫЙ ЛИСТ**  
анкетирования родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставления муниципальных услуг

**«Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования»**

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	СОШ №2		СОШ №3		СОШ №5		СОШ №6		СОШ №7		СОШ №8		СОШ №9		СОШ №10		Гимназия №1		СОШ №12		СОШ №13		СОШ №14		СОШ мкр. Вынгап.		ВСЕГО	
			кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
	<b>общее количество учащихся на уровне СОО</b>		<b>121</b>		<b>113</b>		<b>73</b>		<b>85</b>		<b>162</b>		<b>129</b>		<b>135</b>		<b>11</b>		<b>139</b>		<b>119</b>		<b>72</b>		<b>13</b>		<b>56</b>		<b>1228</b>	
	всего опрошено:		25	20,7	45	39,8	15	20,5	60	70,6	32	20	80	62,0	68	50	8	73	50	36	74	62,2	121	168	13	100	35	63	626	51,0
	из них:	родителей	25	100	45	100	15	100	60	100	32	100	60	75	43	63,2	8	100	50	100	72	97,3	55	45	13	100	20	57	498	79,6
		учащихся	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	25	25	36,8	0	0	0	0	2	2,7	66	55	0	0	15	43	128	20,4
32	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовл. полностью	20	80	39	86,7	14	93,3	50	83,3	25	78,1	69	86,3	58	85,3	8	100	42	84	47	63,5	63	52,1	9	69,2	34	97	478	76,4
		б) удовл. частично	4	16	3	6,7	1	6,7	9	15	7	21,9	6	7,5	3	4,4	0	0	8	16	25	33,8	55	45,5	3	23,1	1	3	125	20,4
		в) не удовл.	1	4	0	0	0	0	1	2	0	0	2	3	5	7,4	0	0	0	0	2	3	2	2	1	8	0	0	14	1,9
		г) трудно сказать	0	0	3	6,7	0	0	0	0	0	0	3	3,8	1	1,5	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	8	1,3
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовл. полностью	23	92	42	93,3	15	100	44	73,3	25	78,1	60	75,0	58	85,3	8	100	37	74	48	64,9	72	59,5	10	76,9	34	97	476	76,2
		б) удовл. частично	1	4	3	6,7	0	0	14	23,3	7	21,9	16	20,0	4	5,9	0	0	13	26,0	23	31,1	46	38,0	3	23,1	1	3	131	20,9
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	1	1,7	0	0	0	0	5	7,4	0	0	0	0	3	4	2	2	0	0	0	0	11	1,8
		г) трудно сказать	1	4	0	0	0	0	1	2	0	0	4	5,0	0	0,0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	7	1,1
3.	Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																													
3.1	официальный сайт	а) удовл. полностью	23	92	43	95,6	15	100	50	83	26	81	72	90	64	94,1	6	75,0	31	62	59	80	93	76,9	11	84,6	32	91	525	83,9
		б) удовл. частично	2	8,0	2	4,4	0	0	6	10	6	19	8	10	4	5,9	1	12,5	19	38	12	16,2	24	19,8	2	15,4	3	9	89	14,2
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	3	2	0	0	0	0	8	1,3
		г) трудно сказать	0	0	0	0,0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	13	0	0	1	1,4	1	1	0	0	0	0	4	0,6
3.2	Сетевой город Образование	а) удовл. полностью	23	92	43	95,6	14	93,3	48	80	27	84,4	70	87,5	62	91,2	7	87,5	39	78	60	81,1	86	71,1	11	84,6	35	100	525	83,9
		б) удовл. частично	2	8,0	0	0	1	6,7	10	16,7	5	15,6	8	10	1	1,5	1	12,5	11	22	13	18	31	25,6	2	15,4	0	0	85	13,6
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	2	3,3	0	0	0	0	5	7,4	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	10	1,5

		г) трудно сказать	0	0	2	4,4	0	0	0	0	0	0	2	2,5	0	0	0	0	0	0	1	1,4	1	1	0	0	0	0	6	1,0
4.	Состояние материально-технической базы общеобразовательного учреждения	а) удовл. полностью	21	84	41	91,1	15	100	47	78,3	23	71,9	74	92,5	59	86,8	7	87,5	33	66	55	74,3	76	62,8	11	84,6	33	94	495	79,1
		б) удовл. частично	4	16	0	0	0	0	11	18,3	9	28,1	6	7,5	5	7,4	1	12,5	17	34	17	23	42	34,7	2	15,4	2	6	116	18,5
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	2	0	0	0	0	6	1,0
		г) трудно сказать	0	0	4	8,9	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5,9	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	9	1,4
5.	Профессионализм педагогических работников	а) удовл. полностью	20	80	37	82,2	13	87	51	85	28	87,5	70	87,5	53	77,9	8	100	42	84	53	71,6	69	57,0	10	76,9	31	89	485	77,5
		б) удовл. частично	2	8,0	2	4,4	2	13,3	7	12	4	12,5	6	7,5	5	7,4	0	0	8	16	18	24,3	49	40,5	3	23,1	4	11	110	17,6
		в) не удовл.	1	4	0	0	0	0	1	2	0	0	3	3,8	6	8,8	0	0	0	0	1	1	3	2	0	0	0	0	15	2,4
		г) трудно сказать	2	8	6	13,3	0	0	1	2	0	0	1	1,3	4	6	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	16	2,5
6.	Организация питания в образовательном учреждении	а) удовл. полностью	19	76	37	82,2	12	80	43	71,7	20	62,5	62	77,5	55	80,9	8	100	34	68	40	54,1	84	69,4	10	76,9	32	91	456	72,8
		б) удовл. частично	3	12	8	17,8	2	13,3	8	13,3	12	37,5	14	17,5	4	5,9	0	0	16	32	23	31,1	30	24,8	2	15,4	3	9	125	20,0
		в) не удовл.	1	4	0	0	0	0	6	10	0	0	4	5	7	10,3	0	0	0	0	6	8	4	3,3	0	0	0	0	28	4,5
		г) трудно сказать	2	8,0	0	0	1	6,7	3	5	0	0	0	0	2	2,9	0	0	0	0	5	7	3	2,5	1	8	0	0	17	2,7
7.	Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	а) удовл. полностью	25	100	45	100	14	93,3	53	88	25	78,1	79	98,8	66	97,1	7	87,5	31	62	60	81	94	77,7	12	92	32	91	543	86,7
		б) удовл. частично	0	0	0	0	1	6,7	4	7	7	21,9	1	1,3	2	2,9	1	13	19	38	12	16	25	20,7	1	8	2	6	75	12,0
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	3	6	1,0
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	2	0,3
8	Санитарно – гигиенические условия	а) удовл. полностью	21	84	45	100	15	100	43	71,7	25	78,1	77	96,3	58	85,3	8	100	38	76	49	66,2	84	69,4	11	84,6	35	100	509	81,3
		б) удовл. частично	2	8	0	0	0	0	10	16,7	7	21,9	2	2,5	4	5,9	0	0	12	24	19	25,7	33	27,3	1	7,7	0	0	90	14,4
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	6	10	0	0	0	0	6	9	0	0	0	0	2	3	2	2	0	0	0	0	16	2,5

	в общеоб- разоват- ельном учрежде- нии	г) трудно сказать	2	8	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4	5,4	2	1,7	1	8	0	0	11	1,8
9	Взаимо- отношен- ия педагог- ов с обучаю- щимися	а) удовл. полностью	21	84	39	87	13	86,7	50	83,3	25	78,1	62	77,5	53	77,9	7	87,5	41	82,0	49	66,2	71	58,7	10	76,9	33	94	474	75,9
		б) удовл. частично	2	8	4	8,9	2	13,3	8	13,3	7	21,9	16	20	4	5,9	1	12,5	9	18,0	24	32,4	46	38	2	15,4	2	6	127	20,3
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	8	11,8	0	0	0	0	1	1	2	2	1	8	0	0	13	1,9
		г) трудно сказать	2	8	2	4,4	0	0	1	2	0	0	2	2,5	3	4	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	12	1,9
10	Взаимо- отношен- ия педагог- ов с родител- ями	а) удовл. полностью	22	88	39	86,7	15	100	53	88,3	26	81	71	88,8	55	80,9	7	88	43	86	62	83,8	90	74,4	11	84,6	34	97	528	84,3
		б) удовл. частично	3	12	4	8,9	0	0	5	8,3	6	19	9	11,3	2	2,9	1	13	7	14	10	13,5	28	23,1	1	7,7	1	3	77	12,3
		в) не удовл.	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	7	10,3	0	0	0	0	1	1	1	1	1	8	0	0	11	1,8
		г) трудно сказать	0	0	2	4,4	0	0	1	2	0	0	0	0	4	6	0	0	0	0	1	1,4	2	1,7	0	0	0	0	10	1,6
<b>удовлетворены полностью</b>			<b>86,5</b>		<b>91,1</b>		<b>93,9</b>		<b>80,6</b>		<b>78,1</b>		<b>87</b>		<b>85,7</b>		<b>92</b>		<b>74,7</b>		<b>71,5</b>		<b>66,3</b>		<b>81,1</b>		<b>95</b>		<b>79,8</b>	
<b>удовлетворены частично</b>			<b>9,1</b>		<b>5,3</b>		<b>5,5</b>		<b>13,9</b>		<b>21,9</b>		<b>10,5</b>		<b>5,1</b>		<b>6,8</b>		<b>25,3</b>		<b>24,1</b>		<b>30,7</b>		<b>15</b>		<b>5</b>		<b>16,7</b>	
<b>не удовлетворены</b>			<b>1,1</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>4,1</b>		<b>0</b>		<b>1</b>		<b>6,6</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>3</b>		<b>1,9</b>		<b>2,1</b>		<b>0</b>		<b>2,0</b>	
<b>трудно сказать</b>			<b>3,3</b>		<b>4,4</b>		<b>0,6</b>		<b>1,4</b>		<b>0</b>		<b>1,5</b>		<b>2,4</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2</b>		<b>1,1</b>		<b>1,4</b>		<b>0</b>		<b>1,5</b>	

**Справка**  
**о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальной**  
**услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**  
**в муниципальных образовательных учреждениях в 2023 году**

В опросе приняло участие 4408 респондентов, что составляет 27% от общего числа обучающихся, из 15 образовательных организаций.

Изучение мнения населения о качестве оказания общеобразовательными учреждениями города услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» проводилось через анкетирование родителей (законных представителей) учащихся.

Анкета опроса включала следующие показатели:

- качество образования;
- организация образовательной деятельности;
- степень информированности;
- состояние материальной базы учреждения;
- профессионализм педагогов;
- санитарно-гигиенические условия;
- взаимоотношения педагогов с обучающимися;
- взаимоотношения педагогов с родителями.

Оценивание ответов проводилось по критериям:

- удовлетворен полностью;
- скорее удовлетворён;
- скорее не удовлетворён;
- не удовлетворён;
- другое.

По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования составила 98,2% (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 82%, удовлетворены частично – 17,3%), не удовлетворены качеством оказания услуги 1,3%, затруднились ответить – 0,5%.

Процент неудовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги по отдельным показателям составил: степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт общеобразовательного учреждения – по 2,6%, состояние материально-технической базы учреждения – 2,9%. По остальным показателям доля неудовлетворенных качеством предоставления услуги составила до 1%.

Во всех общеобразовательных учреждениях удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в части реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования по результатам опроса выше планового значения муниципального задания на 2023 год.

Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены в Приложении №1.

Кроме того, респондентам было предложено выбрать из списка то, что, по их мнению, стало результатом занятий их ребенка в кружке, секции, клубе и т.п. Допускалось не более 3-х вариантов ответов. Из опрошенных респондентов: 59% считают, что их ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки, чему не учат в школе, но очень важно для жизни; 57% считают, что ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности; 25% выбрали вариант ответа «ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки», 27% считают, что ребенок смог улучшить свои знания по школьной программе, стал лучше учиться в школе.

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей  
(законных представителей, в %)**

Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	84	14	1	1
	<b>98</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	79,8	18	1	0,2
	<b>97,8</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	81	27	2,6	0,4
	<b>98</b>			
4. Состояние материально- технической базы учреждения	69,1	27,5	2,9	0,5
	<b>96,6</b>			
5. Профессионализм педагогов	86,5	12,5	0,6	0,4
	<b>99</b>			
6. Санитарно-гигиенические условия	81,8	15,9	1,3	1
	<b>97,7</b>			
7. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	87,2	11,7	0,7	0,4
	<b>98,9</b>			
8. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	86,8	12,2	0,7	0,3
	<b>99</b>			
<b>Всего</b>	<b>82</b>	<b>16,2</b>	<b>1,3</b>	<b>0,5</b>
	<b>98,2</b>			

По результатам анкетирования мнение населения о качестве оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» составило 98,2%.



Профессионализм педагогических работников	а) удовлетворены полностью	79	86	68,6	78	96	85	81	97	86	95	76,5	70,5	82,6	94,8	100	100	80,7	100
	б) скорее удовлетворены	20	14	31,4	19	4	15	18	2	14	5	23,5	27	15,6	5,2	0	0	18,6	0
	в) скорее не удовлетворены	1	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0,5	0,9	0	0	0	0,7	0
	г) не удовлетворены	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,9	0	0	0	0	0
	д) другое	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Санитарно – гигиенические условия в	а) удовлетворены полностью	83	86	100	75	72	86	95	97,1	85	78,5	52,9	60	79,1	100	100	100	71,5	83
	б) скорее удовлетворены	14	14	0	22	28	13	5	2,9	15	21,5	35,3	33,2	20,9	0	0	0	27,7	17
	в) скорее не удовлетворены	3	0	0	3	0	0,5	0	0	0	0	12	5,4	0	0	0	0	0,8	0
	г) не удовлетворены	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	1,4	0	0	0	0	0	0
	д) другое	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Взаимоотношения педагогов с обучающимися	а) удовлетворены полностью	79	86	49,7	84	95	87	86	99	79	92	88,2	72,2	75,7	94,8	100	100	83,7	100
	б) скорее удовлетворены	20	14	50	16	5	12	12	1	21	8	11,8	25,4	21,7	5,2	0	0	15,6	0
	в) скорее не удовлетворены	1	0	0,3	0	0	0	2	0	0	0	0	2,4	2,6	0	0	0	1	0
	г) не удовлетворены	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	д) другое	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Взаимоотношения педагогов с родителями	а) удовлетворены полностью	87	86	49,7	87	84	85	82	95,3	90	93	82,4	74,8	77,4	94,8	100	100	81,4	100
	б) скорее удовлетворены	11	14	50	13	16	15	18	2,8	10	7	17,6	23,6	21,7	5,2	0	0	18	0
	в) скорее не удовлетворены	2	0	0,3	0	0	0	0	0,9	0	0	0	1,6	0,9	0	0	0	0	0
	г) не удовлетворены	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,6	0
	д) другое	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Итоговый показатель</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>100</b>