



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ КАВКАЗСКИЙ РАЙОН**

**Пояснительная записка об изучении общественного мнения
о качестве оказания образовательных услуг**

Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, проводилось в форме анкетирования в сентябре - декабре 2022 года.

Анкетирование проводилось среди родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций (приложения № 1 к настоящему Порядку); среди родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций (приложение № 2 к настоящему Порядку); среди родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования детей (приложение № 3 к настоящему Порядку).

Минимальное количество граждан, принимающих участие в анкетировании, для получения наиболее полной (достоверной) информации составляло:

- для определения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг дошкольного образования проанкетировано 3634 родителей (законных представителей) воспитанников организации от общего числа получателей услуг для определения уровня удовлетворенности населения качеством образования.

В результате проведенного анкетирования выявлено, что уровень удовлетворенности населения качеством предоставления услуг дошкольного образования составил:

- совершенный уровень удовлетворенности – 97,7 %;
- хороший уровень удовлетворенности - 2,3 %;
- удовлетворительный уровень – 0 %;
- низкий уровень – 0 %;
- неудовлетворительный уровень – 0 %.

Проблемы при получении услуг дошкольного образования выявлены у 6,7 % респондентов, проблем не возникало у 93,3 %.

Для определения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг общеобразовательного образования проанкетировано 9630 человек, что составило 70 % родителей (законных представителей) учащихся 1-11 классов от общего числа обучающихся учреждения.

В результате проведенного анкетирования выявлено, что уровень удовлетворенности населения качеством предоставления услуг учащимся общеобразовательных организаций составил:

- совершенной уровень удовлетворенности – 84,3 %;
- хороший уровень удовлетворенности - 13,6%;
- удовлетворительный уровень – 2,1 %;
- низкий уровень – 0 %;

- неудовлетворительный уровень – 0 %.

Проблемы при получении услуг общего образования выявлены у 1,8 % респондентов, проблем не возникало у 98,2 %.

Для определения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг организаций дополнительного образования проанкетировано 3 185 человек, что составляет 68,5 % родителей (законных представителей) учащихся от общего числа учащихся учреждения.

В результате проведенного анкетирования выявлено, что уровень удовлетворенности населения качеством предоставления услуг учащимся организаций дополнительного образования составил:

- совершенной уровень удовлетворенности – 93,6 %,
- хороший уровень удовлетворенности - 6,4 %;
- удовлетворительный уровень – 0 %;
- низкий уровень – 0 %;
- неудовлетворительный уровень – 0 %.

Проблемы при получении услуг дополнительного образования выявлены у 1,2 % респондентов, проблем не возникало у 98,8 %.

Анкетирование проводилось в индивидуальном и групповом порядке с предварительным инструктажем респондентов, проводимым анкетером. При групповом анкетировании заполнение анкет осуществлялось респондентами одновременно в специально отведенном помещении. При проведении анкетирования в индивидуальном порядке анкеты посписочно передавались респондентам для заполнения вне помещений организации и своевременно возвращались организатору анкетирования. Опрос респондентов являлся анонимным.

Управлением образования были разработаны анкеты для проведения социологического исследования, проведено организационное совещание с представителями образовательных учреждений, ответственными за организацию и проведение анкетирования. В установленные сроки проведен сбор данных, полученных по результатам проведенного анкетирования, обобщена информация, полученная от учреждений и подготовлена сводная аналитическая информация по результатам проведенного социологического исследования.

Результаты изучения общественного мнения о качестве оказания образовательных услуг размещены на официальном сайте управления образования администрации муниципального образования Кавказский район.

По результатам изучения мнения населения о качестве оказанных муниципальных услуг в сфере образования и отчетов по исполнению муниципальных заданий управление образования имеет возможность отслеживать возникающие проблемы и находить эффективные пути их решения.

Начальник управления образования



С.Г. Демченко

**Результаты анкетирования
родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных
образовательных организаций за 2022 год**

Таблица №1

№	Наименование показателя	1	2	3	4	5
1.	Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	-	-	-	96	3538
2.	Уровень профессионального мастерства воспитателей, способность найти индивидуальный подход к каждому ребенку	-	-	-	69	3565
3.	Разнообразии образовательных программ	-	-	-	101	3533
4.	Качество ухода и присмотра за детьми	-	-	-	63	3571
5.	Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	-	-	-	49	3585
6.	Качество организации взаимодействия с семьей	-	-	-	74	3560
7.	Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией	-	-	-	58	3576
8.	Проведение мероприятий по профилактике заболеваемости детей	-	-	-	96	3538
9.	Санитарно-гигиеническое состояние организации	-	-	-	28	3606
10.	Обеспечение мер безопасности детей	-	-	-	-	3634
11.	Техническое оснащение организации	-	-	-	98	3536
12.	Доступность платных услуг	-	-	-	201	3433
13.	Организация и качество питания	-	-	-	204	3430
14.	Создание условий для воспитания детей-инвалидов	-	-	-	72	3562

Таблица №2

**С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг
дошкольного образования?**

№		Да	Нет
1.	Никаких проблем не возникло	3625	9
2.	Высокая наполняемость групп	206	3428
3.	Трудно было устроить ребенка в данный детский сад из-за недостатка мест	0	3634
4.	Нехватка воспитателей	-	3634
5.	Слабая материально-техническая база	8	3626
6.	Нехватка помощников воспитателей	-	3634
7.	Необходимость ремонта детского сада	5	3629
8.	Постоянные дополнительные денежные сборы	-	3634
9.	Невнимательное отношение к детям	-	3634
10.	Плохое питание детей	19	3615
11.	Принуждение к денежным выплатам при устройстве ребенка в детский сад	-	3634
12.	Низкая профессиональная подготовка воспитателей	-	3634
13.	Низкое качество воспитательной работы	28	3606
14.	Бесплатные образовательные услуги предлагаются платно	-	3634
15.	Неудобный график работы детского сада	-	3634
16.	Не обеспечены меры безопасности детей	-	3634
17.	Затрудняюсь ответить	-	3634

Сводная таблица обработки результатов анкет родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций

Таблица № 1

№	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1.	-	0	-	0	-	0	96	2,6	3538	96,4
2.	-	0	-	0	-	0	69	1,8	3565	98,2
3.	-	0	-	0	-	0	101	2,7	3533	97,3
4.	-	0	-	0	-	0	63	1,7	3571	98,3
5.	-	0	-	0	-	0	49	1,3	3585	98,7
6.	-	0	-	0	-	0	74	2,9	3560	97,1
7.	-	0	-	0	-	0	58	1,5	3576	98,5
8.	-	0	-	0	-	0	96	2,6	3538	97,4
9.	-	0	-	0	-	0	28	0,7	3606	99,3
10.	-	0	-	0	-	0	0	0	3634	100
11.	-	0	-	0	-	0	98	2,6	3536	97,4
12.	-	0	-	0	-	0	201	5,5	3433	94,5
13.	-	0	-	0	-	0	204	5,6	3430	94,4
14.	-	0	-	0	-	0	72	1,9	3562	98,1

Таблица № 2

№	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	3625	99,7	9	0,3
2.	206	5,6	3428	94,4
3.	0	4,4	3634	95,6
4.	-	0	3634	100
5.	8	0,2	3626	99,8
6.	-	0	3634	100
7.	5	0,1	3629	99,9
8.	-	0	3634	100
9.	-	0	3634	100
10.	19	0,5	3615	99,5
11.	-	0	3634	100
12.	-	0	3634	100
13.	28	0,7	3606	98,3
14.	-	0	3634	100
15.	-	0	3634	100
16.	-	0	3634	100
17.	-	0	3634	100

Диаграмма обработки результатов анкет родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций

Таблица № 1

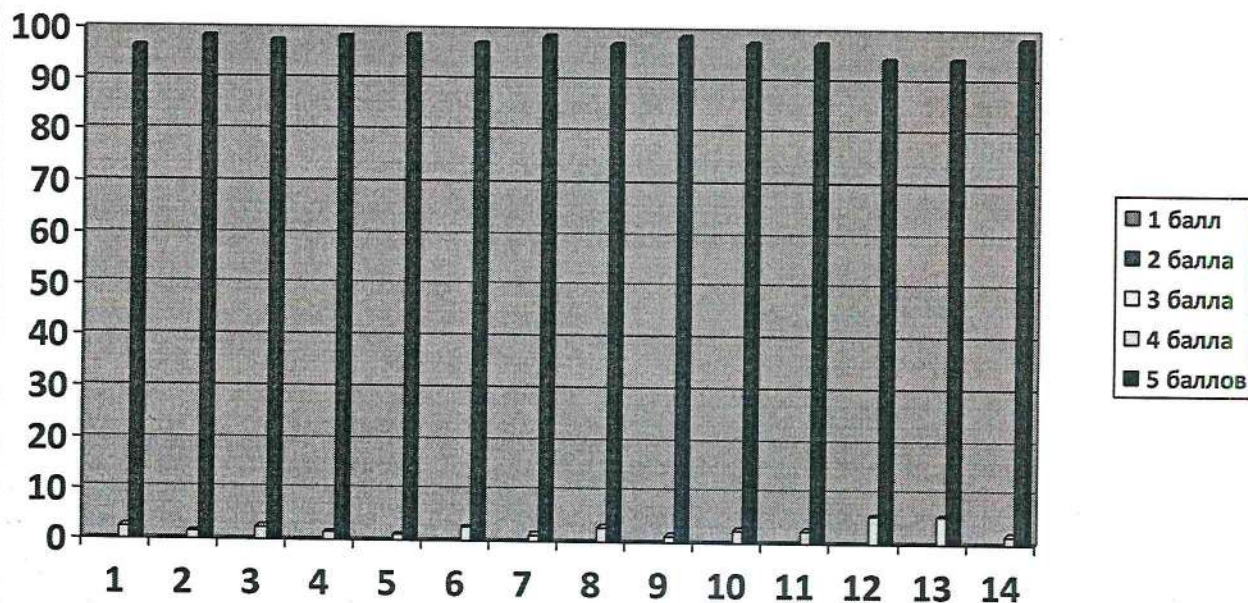
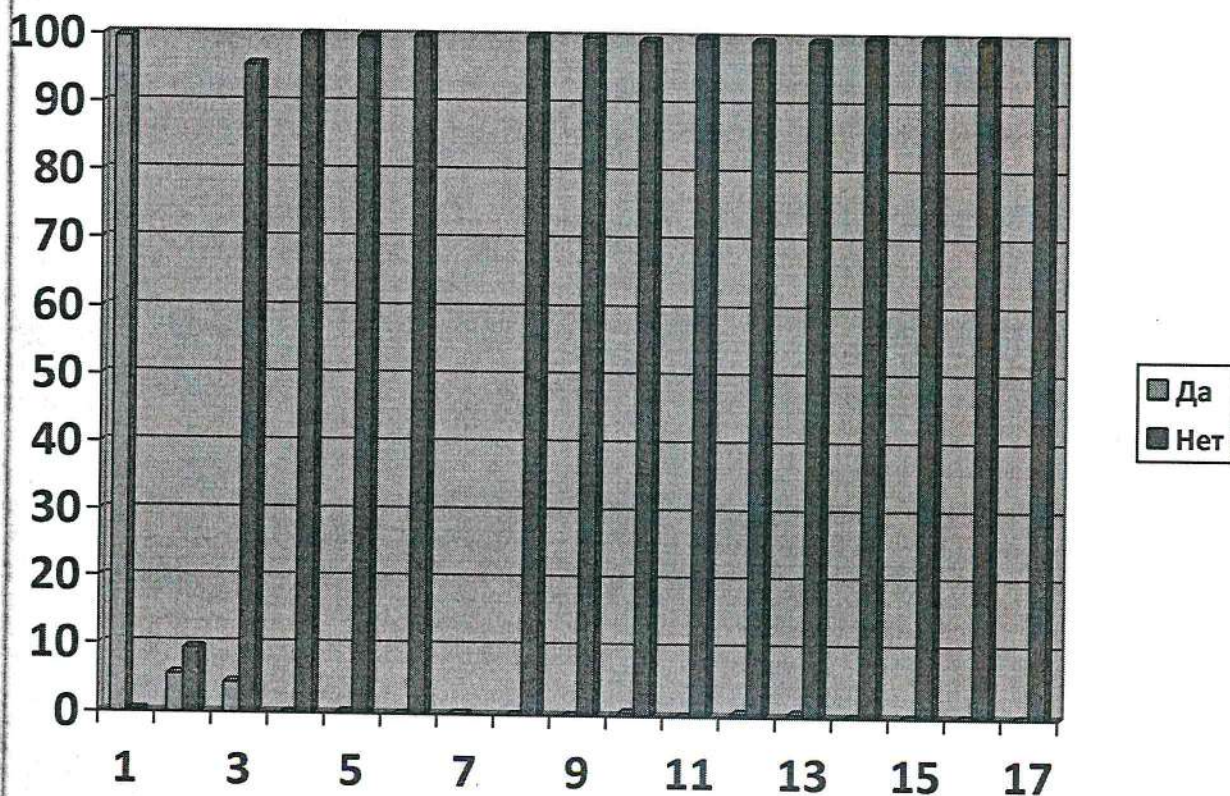


Таблица № 2



**Результаты анкетирования
родителей (законных представителей)
учащихся общеобразовательных организаций за 2022 год**

Таблица №1

№ вопроса	Наименование показателя	1	2	3	4	5
1.	Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	0	0	0	85	9545
2.	Работа классного руководителя	0	0	0	965	8665
3.	Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	0	0	45	1635	7950
4.	Качество преподавания учебных предметов	0	0	341	2115	6954
5.	Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией	0	0	0	112	9518
6.	Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)	0	0	0	426	9204
7.	Обеспечение безопасности детей	0	0	0	269	9361
8.	Уровень материально-технического оснащения организации	0	0	0	284	9346
9.	Обеспеченность учебниками	0	0	0	0	9630
10.	Доступность платных услуг	0	0	0	103	9527
11.	Организация и качество школьного питания	0	0	86	861	8683
12.	Частота предоставления информации о текущей успеваемости учащихся (ведение дневника и журнала (в том числе электронного))	0	0	0	868	8762
13.	Организация классных и общешкольных воспитательных мероприятий	0	0	0	264	9366
14.	Создание условий для обучения детей-инвалидов	0	0	0	18	9612

С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в школах, лицеях, гимназиях?

Таблица №2

№ вопроса	Наименование показателя	Да	Нет
1.	Никаких проблем не возникло	9468	162
2.	Чрезмерная учебная нагрузка	1697	7933
3.	Нехватка учителей	52	9588
4.	Слабая материально-техническая база	42	9578
5.	Плохое питание детей	86	9544
6.	Постоянные дополнительные денежные сборы	0	9630
7.	Высокая наполняемость классов	362	9268
8.	Невнимательное отношение к детям	9	9621
9.	Низкая профессиональная подготовка учителей	49	9581
10.	Плохая организация внеклассной работы с детьми	86	9544
11.	Дети не имеют доступа к Интернету, электронным образовательным ресурсам	0	9630
12.	Низкое качество образования	15	9615

13.	Слабая физкультурно-оздоровительная работа	0	9630
14.	Здание школы требует ремонта	0	9630
15.	Учителя занижают (завышают) оценки	12	9618
16.	Агрессивность внутришкольной среды	116	9514
17.	Низкое качество воспитательной работы с детьми	7	9623
18.	Навязывание платных услуг	0	9410
19.	Трудно было устроить ребенка в данную школу из-за недостатка мест	63	9567
20.	Не обеспечивается безопасность детей	0	9630
21.	Затрудняюсь ответить	0	9630

Сводная таблица обработки результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций

Таблица № 1

№	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1.	0	0	0	0	0	100	85	0,8	9545	99,1
2.	0	0	0	0	0	100	965	10	8665	90
3.	0	0	0	0	45	0,4	1635	16,9	7950	82,5
4.	0	0	0	0	341	3,5	2115	21,9	6954	72,2
5.	0	0	0	0	0	100	112	11,6	9518	88,4
6.	0	0	0	0	0	100	426	4,4	9204	95,6
7.	0	0	0	0	0	100	269	3,0	9361	97
8.	0	0	0	0	0	100	284	2,9	9346	97,1
9.	0	0	0	0	0	100	0	100	9630	100
10.	0	0	0	0	0	100	103	1,0	9527	99
11.	0	0	0	0	86	0,8	861	8,9	8683	90,1
12.	0	0	0	0	0	100	868	9,0	8762	91
13.	0	0	0	0	0	100	264	2,7	9366	97,3
14.	0	0	0	0	0	100	18	0,1	9612	99

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	9468	98,3	162	1,7
2.	1697	17,6	7933	82,4
3.	52	0,5	9588	99,5
4.	42	0,4	9578	99,6
5.	86	0,8	9544	99,2
6.	0	0	9630	100
7.	362	3,7	9268	96,3
8.	9	0,09	9621	99,9
9.	49	0,5	9581	95,5
10.	86	0,8	9544	99,2
11.	0	0	9630	100
12.	15	0,1	9615	99,9
13.	0	0	9630	100

14.	0	0	9630	100
15.	12	0,1	9618	99,9
16.	116	1,2	9514	98,8
17.	7	00,7	9623	99,9
18.	0	0	9630	100
19.	63	0,6	9567	99,4
20.	0	0	9630	100
21.	0	1	9630	100

Диаграмма обработки результатов анкет родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций

Таблица № 1

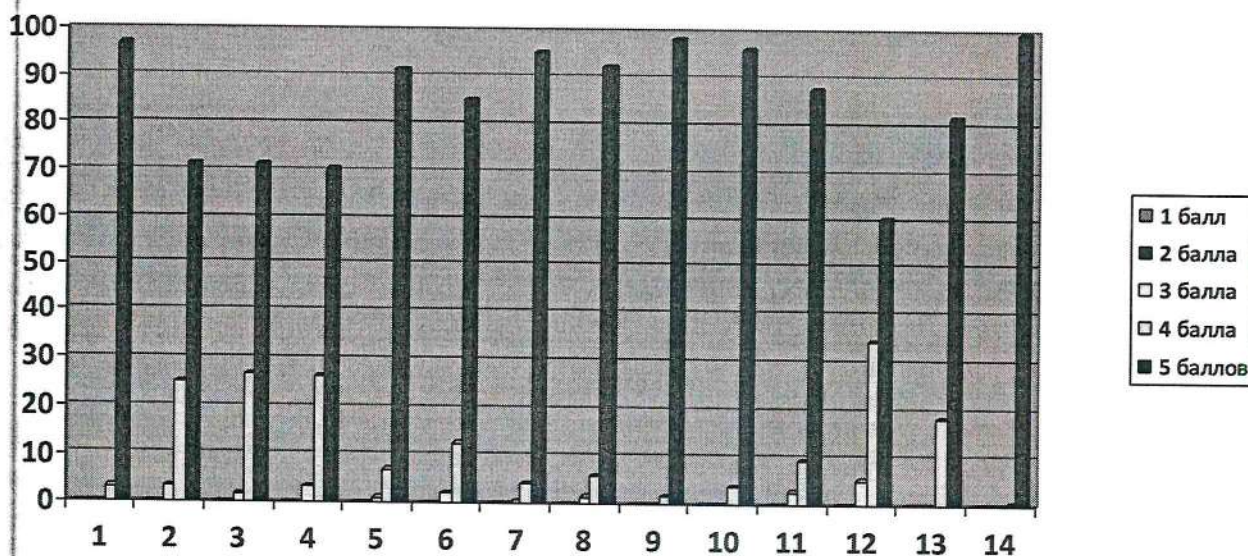
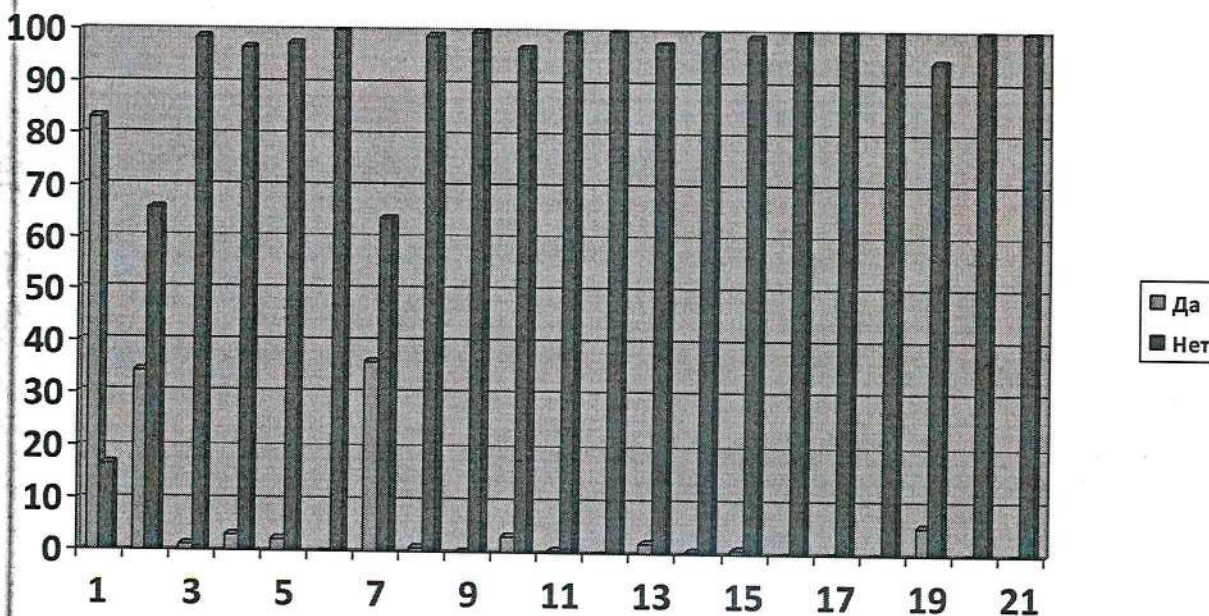


Таблица № 2



**Результаты анкетирования
родителей (законных представителей)
учащихся организаций дополнительного образования
за 2022 год**

Таблица №1

№ вопрос	Наименование показателя	1	2	3	4	5
1.	Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	0	0	0	85	3100
2.	Квалификация педагогов	0	0	0	25	3160
3.	Наличие условий для самореализации воспитанников (организация участия в соревнованиях, фестивалях, смотрах, конкурсах)	0	0	0	0	3185
4.	Удобство графика проведения занятий	0	0	0	79	3106
5.	Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	0	0	0	19	3166
6.	Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с учреждением	0	0	0	43	3142
7.	Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)	0	0	0	0	3185
8.	Обеспечение мер безопасности детей	0	0	0	0	3185
9.	Уровень соответствия оборудования помещений оказываемой услуге	0	0	0	308	2897
10.	Доступность дополнительных платных услуг	0	0	0	0	3185
11.	Создание условий для обучения детей-инвалидов	0	0	0	41	3144

С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в учреждениях дополнительного образования детей (МБОУДО ДДТ, МАОУДО ЦВР, МБОУДО СЮН, МБОУ ДО ДЮСШ«Совершенство»)

Таблица №2

№ вопрос	Наименование показателя	Да	Нет
1.	Сложно добраться до организации, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры	43	3142
2.	Низкое качество предоставляемых услуг	0	3185
3.	Слабая материально-техническая база	8	3177
4.	Низкая профессиональная подготовка преподавателей	0	3185
5.	Нехватка преподавателей	0	3185
6.	Неудобное время работы учреждения	54	3131
7.	Недостаточное количество практических занятий	0	3185
8.	Количество практических занятий меньше, чем должно быть по учебному плану	0	3185

9.	Невнимательное отношение к детям	0	3185
10.	Отсутствие информации о существующих организациях	0	3185
11.	Здание требует капитального ремонта	0	3185
12.	Не соблюдаются правила безопасности	0	3185
13.	Навязывание платных услуг	0	3185
14.	Постоянные дополнительные денежные сборы	0	3185
15.	Нехватка квалифицированных педагогов	0	3185
16.	Трудно было устроить ребенка в данную организацию из-за нехватки мест	0	3185
17.	Чтобы устроить ребенка в организацию, пришлось заплатить деньги	0	3185
18.	Неудобное расписание занятий	112	3073
19.	Затрудняюсь ответить	0	3185

Сводная таблица обработки результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования

Таблица № 1

№	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	челове	%	человек	%
1.	0	0	0	0	0	0	85	2,6	3100	97,3
2.	0	0	0	0	0	0	25	0,7	3160	99,3
3.	0	0	0	0	0	0	0	0	3185	100
4.	0	0	0	0	0	0	79	2,4	3106	97,6
5.	0	0	0	0	0	0	19	0,5	3166	99,5
6.	0	0	0	0	0	0	43	1,3	3142	98,7
7.	0	0	0	0	0	0	0	0	3185	100
8.	0	0	0	0	0	0	0	0	3185	100
9.	0	0	0	0	0	0	308	9,6	2897	90,4
10.	0	0	0	0	0	0	0	0	3185	100
11.	0	0	0	0	0	0	41	1,2	3144	98,8

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	43	0,3	3142	99,7
2.	0	0	3185	100
3.	8	0,02	3177	99,9
4.	0	0	3185	100
5.	0	0	3185	100
6.	54	1,6	3131	98,4
7.	0	0	3185	100
8.	0	0	3185	100
9.	0	0	3185	100
10.	0	0	3185	100
11.	0	0	3185	100

12.	0	0	3185	100
13.	0	0	3185	100
14.	0	0	3185	100
15.	0	0	3185	100
16.	0	0	3185	100
17.	0	0	3185	100
18.	112	3,5	3073	96,5
19.	0	0	3185	100

Диаграмма обработки результатов анкет родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования

Таблица № 1

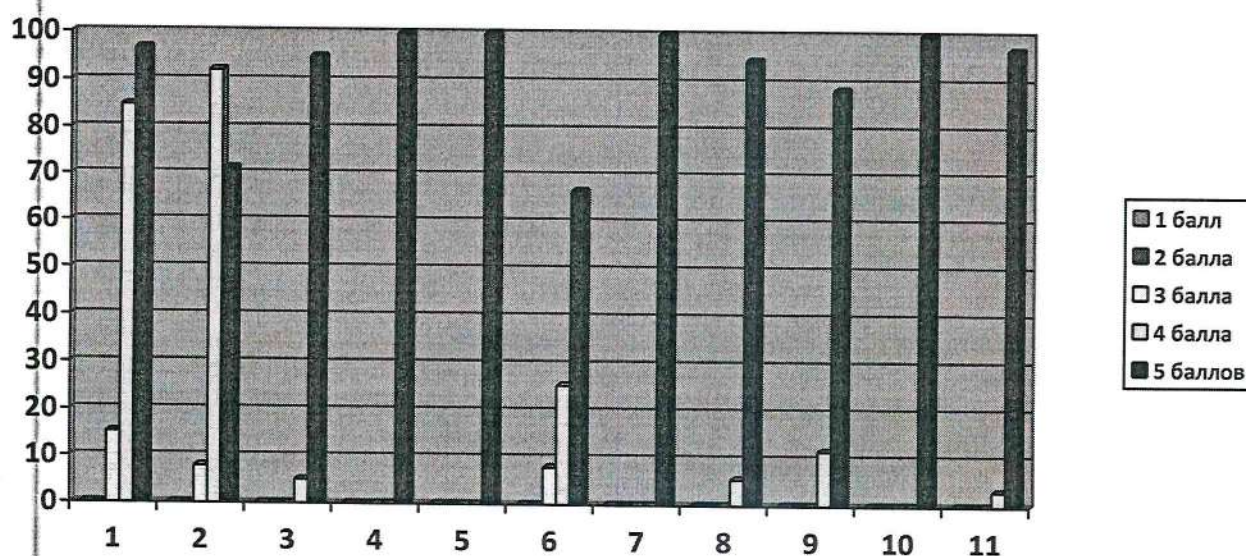


Таблица № 2

