



**ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ  
ОКРУГ-ЮГРА  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СУРГУТА  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«НАШ ГОРОД»**

**ОТЧЕТ**

**о результатах социологического исследования на тему:**

**«Оценка качества муниципальных услуг и  
работ в сфере образования»**

*Руководитель проекта:*

СЕРДЮКОВ Д.В. – директор МКУ «Наш город».

*Составители:*

АФАНАСЬЕВА О.С. – начальник информационно-аналитического отдела МКУ «Наш город»;

ВАЛИЕВА Р.Р. – эксперт МКУ «Наш город».

**Сургут, 2016 г.**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
1.2. Информация о респондентах.....	6
2. Оценка потребителями качества реализации основных общеобразовательных программ и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях .....	9
3. Оценка потребителями качества организации отдыха детей и молодежи...	30
4. Оценка потребителями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ.....	35
Заключение .....	41
Приложение 1. Список образовательных учреждений города, в которых производился опрос респондентов.....	43
Приложение 2. Таблица линейных распределений.....	44
Приложение 3. Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов.....	56

## 1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвящённое определению уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг / работы, оказываемых / предоставляемой в сфере образования, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 12.01.2016 №20 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2016 год» (с изменениями от 09.08.2016 №1483) муниципальным казённым учреждением «Наш город», в апреле – июле 2016 года<sup>1</sup>.

Актуальность проведения мониторингового исследования обусловлена необходимостью получения эмпирических данных о состоянии дел в сфере образования (*дошкольного, общего и дополнительного образования в учреждениях, подведомственных департаменту образования*), с целью анализа результатов, достигнутых в процессе ее функционирования, и принятия, в случае необходимости, управленческих решений.

**Целью** настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг / работы, оказываемых / предоставляемой в сфере образования.

Для достижения цели были поставлены следующие **задачи**:

- определить степень удовлетворенности потребителей качеством реализации основных общеобразовательных программ: начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования, дошкольного образования;
- изучить формы участия респондентов в деятельности дошкольных образовательных учреждений;
- определить степень удовлетворенности потребителей качеством реализации дополнительных общеразвивающих программ;
- проанализировать уровень информированности респондентов об образовательных программах и результатах обучения учащихся;
- определить степень удовлетворенности потребителей качеством организации отдыха детей и молодежи;
- изучить ответы респондентов о качестве предоставления муниципальной услуги по проведению государственной (итоговой) аттестации физических лиц, освоивших образовательные программы основного общего образования или среднего (полного) общего образования;
- проанализировать и обобщить мнения респондентов относительно качества организации питания обучающихся;

---

<sup>1</sup> Полевой этап.

- определить степень удовлетворенности респондентов организацией и проведением олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской), творческой, физкультурно-спортивной деятельности.

**Объект исследования** – потребители муниципальных услуг (работы), оказываемых (предоставляемой) учреждениями, подведомственными департаменту образования, проживающие на территории города Сургута, старше 18 лет, и воспитывающие несовершеннолетних детей.

**Предмет исследования** – удовлетворенность респондентов качеством выполнения муниципальных услуг/работы, оказываемых/предоставляемой учреждениями, подведомственными департаменту образования.

**Основная гипотеза исследования:**

Потребители муниципальных услуг и муниципальной работы в большей степени удовлетворены, чем не удовлетворены качеством услуг/работы в сфере образования.

**Рабочие гипотезы:**

1. Оценки качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования в целом, а также отдельных показателей качества, находятся на высоком уровне.

2. Муниципальную работу по организации питания обучающихся, родители, в основном, оценивают, на высоком уровне.

## **1.1. Методико-процедурный раздел**

### **Выборочная совокупность**

В ходе исследования проведен опрос потребителей (от 18 лет и старше), постоянно проживающих на территории города, воспитывающих несовершеннолетних детей ( $n=1320^2$ ), целевая выборка. Опрос: 1) произведен на базе 35-и образовательных учреждений города (Приложение 1), оказывающих услуги дошкольного, общего и дополнительного образования, а также услугу по организации отдыха детей и молодежи; 2) телефонный опрос 8 – ми (из 10)<sup>3</sup> респондентов (родителей, законных представителей экстернов), пользующихся

---

<sup>2</sup> Расчёт выборки исследования предполагал опрос потребителей услуг с пропорциональным разделением по видам услуг и работ, исходя из общего количества потребителей. При этом в связи с увеличением количества наименований муниципальных услуг и работы, в ведомственном перечне муниципальных услуг и работ, для достижения более точных результатов, было принято решение увеличить выборочную совокупность.

<sup>3</sup> Телефонная база номеров родителей 10 экстернов, получающих семейное образование, или занимающихся самообразованием, предоставлена департаментом образования города Сургута.

муниципальной услугой: «Проведение промежуточной итоговой аттестации лиц, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования, либо обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе».

Список образовательных учреждений для проведения анкетирования сформирован с учётом включения в выборку образовательных организаций разного вида для каждого типа образовательного учреждения (детский сад, школа, гимназия, лицей и др.), кроме того, учитывался принцип территориального охвата (включение в выборку образовательных учреждений, расположенных в различных, удалённых друг от друга микрорайонах города).

**Виды социологических опросов:** анкетирование респондентов по месту получения услуг/работ (перед / после проведения общих родительских собраний в образовательном учреждении); телефонный опрос<sup>4</sup>.

### **Объем и формирование выборки**

При планировании выборки исходными принципами её формирования являлись: включение в выборку исследования респондентов, воспитывающих несовершеннолетних детей, являющихся потребителями муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования, среднего общего образования, дошкольного образования, реализации дополнительных общеразвивающих программ, организации отдыха детей и молодежи и др.

Формулировки вопросов в отчете соответствуют формулировкам вопросов анкеты. Следует обратить внимание, что по ряду вопросов респонденты имели возможность дать несколько ответов, по этой причине сумма ответов может превышать 100%.

*Таблица 1. Рабочий план социологического исследования*

<b>№</b>	<b>Название этапа</b>	<b>Срок реализации</b>
<b>1. Подготовительный этап</b>		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ выборки исследования	Февраль - Март 2016
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	Март - Апрель 2016
<b>2. Организационный этап</b>		
2.1	Проведение анкетирования среди потребителей муниципальных услуг и работы, в сфере образования	Апрель - Июль 2016
<b>3. Завершающий этап</b>		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	Август - Сентябрь 2016

<sup>4</sup> Восемь респондентов.

3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет	Октябрь - Ноябрь 2016
3.3	Тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	Ноябрь 2016

## 1.2. Информация о респондентах

В ежегодном мониторинге общественного мнения по вопросам удовлетворенности потребителей качеством услуг и работ, предоставляемых в сфере образования, приняли участие 1320 респондентов старше 18 лет, проживающих на территории города Сургута. Половозрастные характеристики участников опроса представлены в диаграмме (Рис.1).

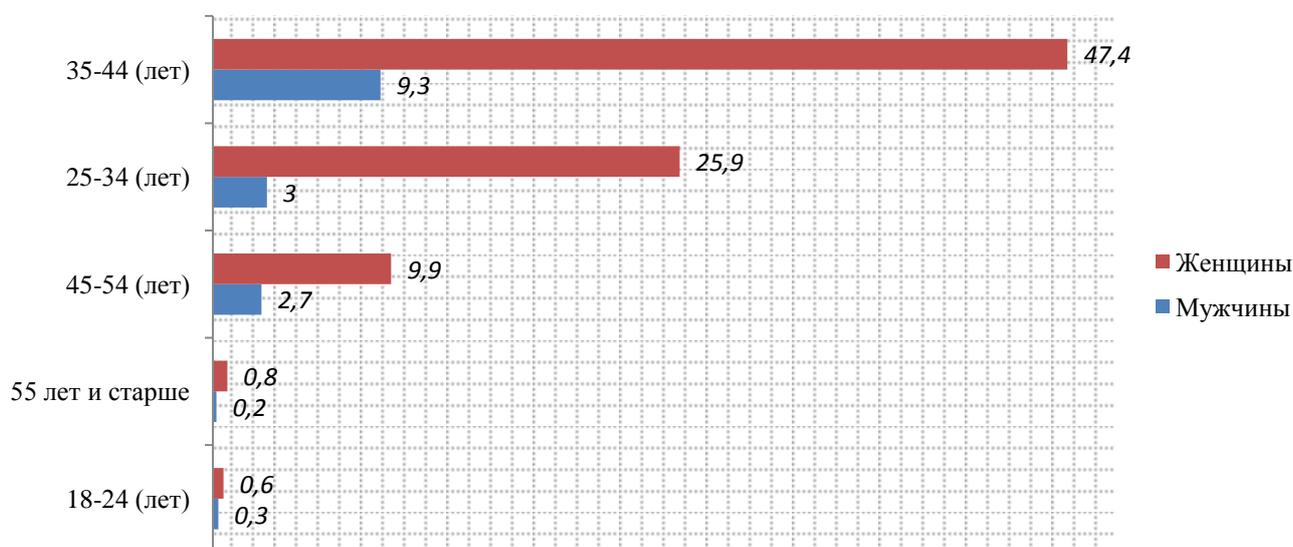


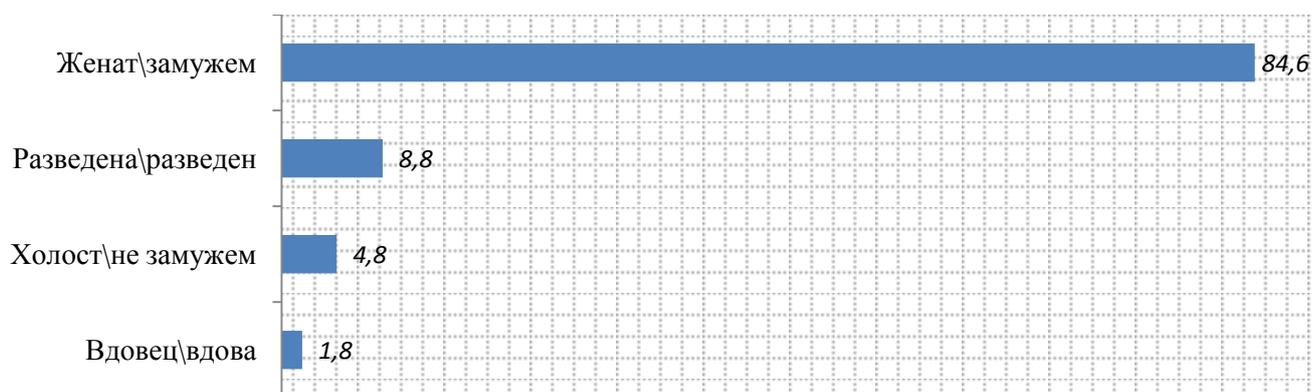
Рис.1. Половозрастные характеристики респондентов, в %

При этом гендерные различия, аналогично предыдущим годам, были вполне ожидаемы, и составили более 80% в пользу женщин.

В отношении возрастных категорий респондентов были получены следующие результаты: наибольший процент опрошиваемых находится в возрастном диапазоне от 35 до 44 лет (56,7%). Далее по численности следуют такие категории, как: 25-34 года (28,8%), респонденты от 45 до 54 лет (12,6%), граждане в возрасте 55 лет и старше (1,0%), и молодые люди от 18 до 24 лет (0,9%).

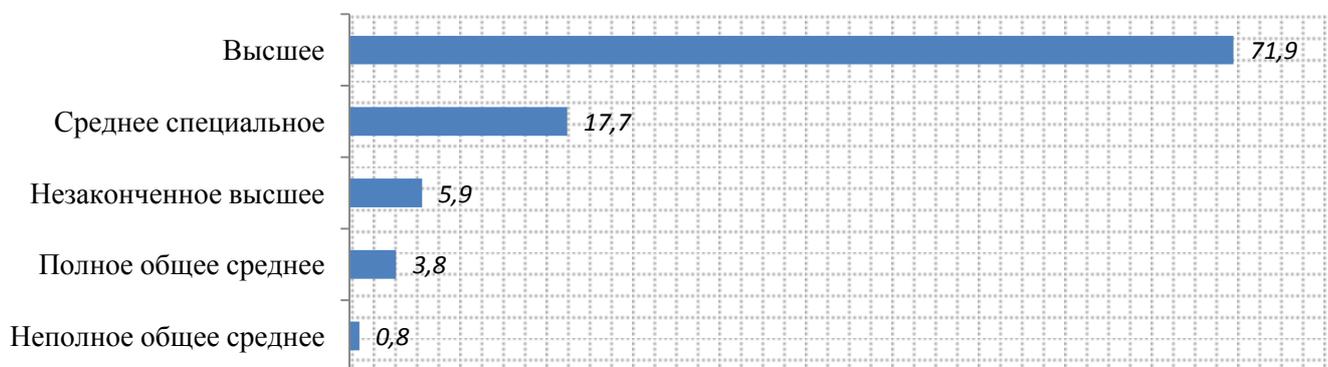
Большая часть опрошенных – это респонденты, выбравшие в вопросе о семейном положении вариант ответа: «женат/замужем» (84,6%). Не более 5% опрошенных холосты/не замужем, а 8,8% состоят в разводе (Рис.2)<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Здесь и далее в выборке опроса не представлены респонденты, получившие муниципальную услугу: «Проведение промежуточной итоговой аттестации лиц, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования, либо обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе».



*Рис.2. Семейное положение респондентов, в %*

Число респондентов с высшим образованием достигает максимума за последние три года и составляет 71,9%. Это на 8,3% выше показателя по уровню образования анкетирруемых за предыдущий год (Рис.3).



*Рис.3. Образование респондентов, в %*

Относительно сфер занятости также произошли небольшие изменения. Так, на первом месте, по численности, по-прежнему, находятся респонденты, занятые в бюджетной сфере (культура, наука, образование, здравоохранение) – 29,7%. Практически в половину меньшее количество анкетирруемых трудозаняты в сфере услуг и торговли – 13,9%, а 11,5% являются работниками нефтяной отрасли, переработки и геологии (Рис.4).



Рис.4. Сфера занятости респондентов, в %

Показательно, что по сравнению с предыдущим годом, число респондентов, не имеющих особых материальных проблем, снизилось на 2,8%. Однако общее количество анкетированных, считающих, что их материальное благосостояние находится на уровне среднего или выше среднего, по-прежнему остается высоким. Только 0,5% участников опроса ответили, что живут очень бедно и еле сводят концы с концами (Рис.5).

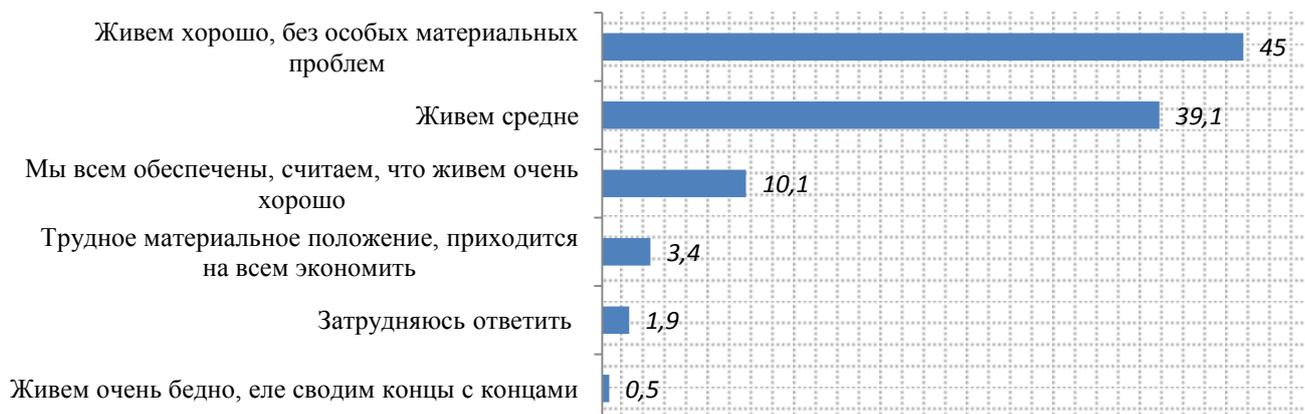


Рис.5. Как бы вы оценили материальное благосостояние вашей семьи?, в %

## 2. Оценка потребителями качества реализации основных общеобразовательных программ и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях

### *Детские дошкольные образовательные учреждения*

Ежегодный мониторинг муниципальных услуг, оказываемых в детских дошкольных образовательных учреждениях города (ДДОУ) показал, что в качестве оптимального возраста для начала посещения ребенком детского сада, родители, по-прежнему называют возраст в 2-3 года (47,8%). При этом, начиная с 2012 года, процент тех, кто считает, что ребенка целесообразнее всего начать водить в детский сад до исполнения двух лет – сокращается. Средний возраст для начала посещения ребенком детского сада, по мнению респондентов, колеблется в районе 2-2,5 лет (Табл.2).

*Таблица 2. Как Вы считаете, с какого возраста ребенку целесообразно начинать посещать детский сад?, за период с 2009 по 2016 гг., в %*

	2009 г.	2010 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
До 2 лет	5,0	9,1	18,2	9,3	6,1	6,1	4,0
2 - 3 года	42,8	44,5	58,7	53,1	53,3	55,8	47,8
3 - 4 года	40,1	38,1	20,4	18,6	36,7	35,6	45,5
4 - 5 лет	6,4	5,4	0,0	2,2	1,7	1,2	2,0
5 – 6 лет	3,7	0,8	0,0	0,0	0	0,6	0,7
Затрудняюсь ответить	2,0	2,1	2,7	16,8	1,7	0,6	0
<b>Средний возраст</b>	<b>3,13</b>	<b>2,89</b>	<b>2,62</b>	<b>3,16</b>	<b>2,80</b>	<b>2,36</b>	<b>2,47</b>

В качестве основополагающих причин того, почему респонденты отдали своего ребенка в детский сад, аналогично опросу предыдущих лет, назывались такие, как: необходимая социализация, получение дошкольного образования, а также общее развитие и формирование общей культуры. Примечательно, что вопросы социализации ребенка с 2014 года ежегодно теряют свою актуальность на 3-4%. Тогда как вопросы подготовки ребенка к школе из года в год волнуют респондентов все больше (разница между ответами анкетированных в опросах 2014 и 2016 гг. составила 15,9%). Аналогичная ситуация наблюдается и в отношении получения ребенком дошкольного образования. С 2014 года число тех, кто выбрал данный вариант ответа, выросло на 7,4% (Рис.6).

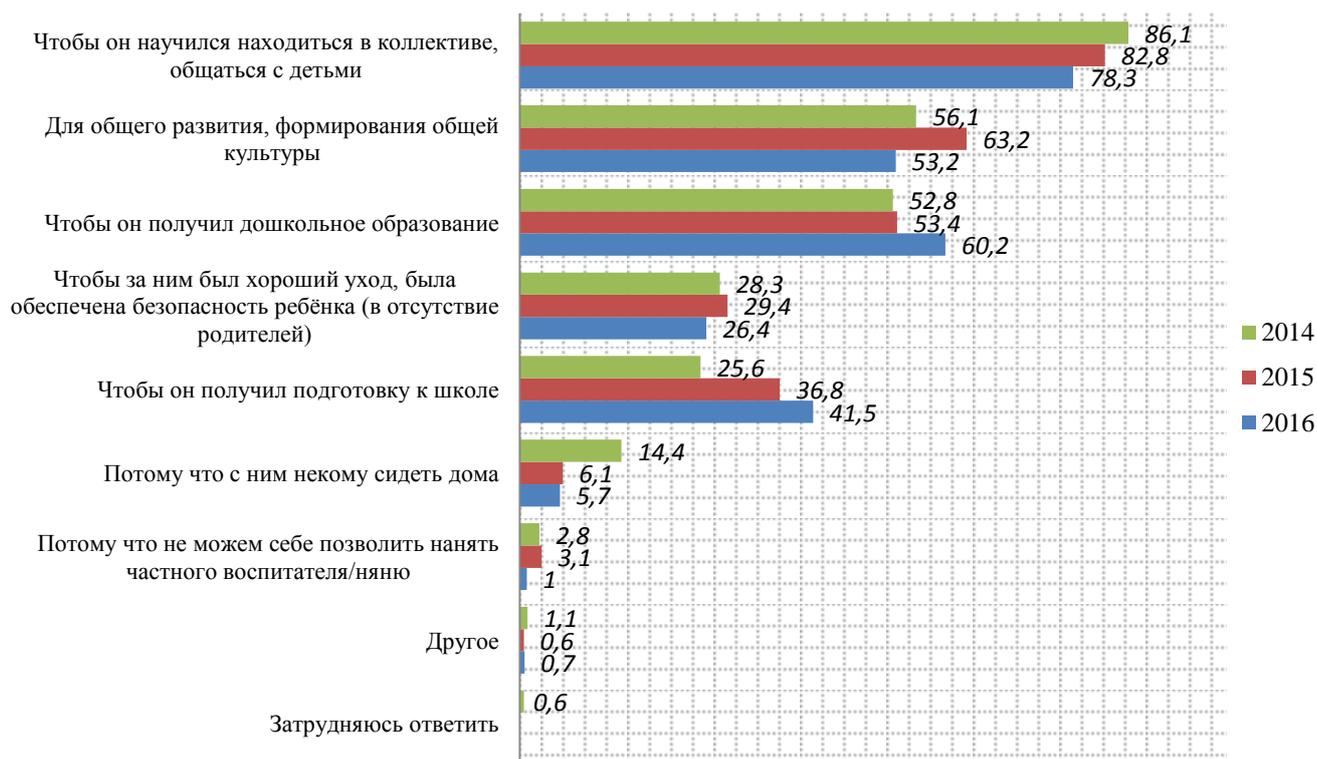


Рис.6. Почему Вы отдали ребёнка в детский сад?, за период с 2014 по 2016 гг.<sup>6</sup>, в %

С целью определения мнения потребителей о качестве предоставления муниципальной услуги «Реализация основных образовательных программ дошкольного образования» в целом, респондентов попросили оценить отдельные показатели реализации вышеобозначенной услуги. При этом, учитывая изменение наименований муниципальных услуг и работ в 2016 году, а также изменение и дополнение перечня критериев оценки качества услуги новыми показателями, результаты мониторинга 2013-2015 гг. (Табл.3) и результаты опроса 2016 года были представлены в разных таблицах (Табл.4).

Таблица 3. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Дошкольное образование в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования», в период с 2013 по 2015 гг.

Наименование показателя	2013	2014	2015
	год	год	год
Средний балл			
Режим работы дошкольного учреждения	8,79	9,56	9,8
Отношение воспитателей к родителям	-	9,23	9,7
Отношение воспитателей к детям (внимание, индивидуальный подход)	8,06	9,04	9,56
Обеспечение безопасности воспитанников	8,17	9,35	9,51
Качество ухода и присмотра за детьми в детском саду	8,02	9,09	9,45

<sup>6</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Наименование показателя	2013	2014	2015
	год	год	год
Средний балл			
(организация сна, питания, прогулок и др.)			
Организация и проведение мероприятий (конкурсы, фестивали, выставки и т.п.)	7,89	8,97	9,44
Кадровое обеспечение детского сада	7,47	8,83	9,44
Общая оценка услуги «Дошкольное образование»	7,69	8,78	9,3
Медицинское сопровождение воспитанников	8,12	8,56	9,27
Обеспечение сохранности и укрепление здоровья детей	7,91	8,81	9,2
Качество подготовки детей к школе (развитие внимания, памяти, речи и др.)	-	8,76	9,08
Содержание здания	7,46	8,74	8,78
Оснащённость учреждения учебными и учебно-наглядными пособиями, играми, игрушками и другими средствами обучения	-	8,35	8,73
Оснащение здания мебелью, оборудованием	7,35	8,59	8,71
Содержание прилегающей территории	7,55	8,64	8,41

*Таблица 4. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Реализация основных образовательных программ дошкольного образования» по нижеперечисленным показателям:*

Наименование показателя	Средний балл	Затрудняются ответить
Качество организации взаимодействия с семьей (родительские собрания, лектории, консультации, семинары-практикумы, тренинговые занятия, детско-родительские группы и др.)	9,58	0,3
Взаимоотношения, установившиеся у родителей с воспитателями	9,88	0,3
Взаимоотношения, установившиеся у воспитателей с ребенком	9,88	0,3
Качество ухода и присмотра за детьми	9,82	0
Организация и проведение мероприятий (конкурсы, фестивали, выставки и т.д.)	9,77	0
Качество организации образовательной деятельности	9,72	1
Качество обеспечения безопасной жизнедеятельности воспитанников (охрана, температурный, световой режим, водоснабжение)	9,71	0,7
Санитарно-гигиеническое состояние ДООУ (поддержание чистоты в групповых помещениях, коридорах, холлах)	9,7	0
Медицинское сопровождение воспитанников	9,65	1,3
Кадровое обеспечение детского сада	9,55	4,3
Оснащение здания мебелью, оборудованием	9,47	1
Качество организации питания детей (режим, разнообразие, объем, рацион питания)	9,43	0,3
Оснащённость учреждения учебными и учебно-наглядными	9,42	1,3

пособиями, играми, игрушками и другими средствами обучения		
Содержание прилегающей территории	9,4	0,3

Стоит отметить, что ни один показатель реализации муниципальной услуги, в 2016 году, не набрал менее 9 баллов по 10-балльной шкале. Более того, несмотря на наличие различий в наименованиях позиций для оценки, часть из которых можно проанализировать в динамике 4 лет, по каждому из перечисленных критериев была выявлена положительная динамика, что свидетельствует о высоком уровне организации работы (Табл.5). Интегративная оценка качества предоставления муниципальной услуги **«Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»** в целом, **составляет 9,64<sup>7</sup> балла.**

*Таблица 5. Оценка уровня качества предоставления муниципальной услуги по отдельным показателям, в динамике 2013-2016 гг.*

Наименование показателя	2013	2014	2015	2016
	год	год	год	год
Средний балл				
Качество ухода и присмотра за детьми в детском саду (организация сна, питания, прогулок и др.)	8,02	9,09	9,45	9,82
Организация и проведение мероприятий (конкурсы, фестивали, выставки и т.п.)	7,89	8,97	9,44	9,77
Обеспечение безопасности воспитанников	8,17	9,35	9,51	9,71
Медицинское сопровождение воспитанников	8,12	8,56	9,27	9,65
Общая оценка услуги «Дошкольное образование» (2015 г.) / Качество услуги в целом (2016 г.)	7,69	8,78	9,3	9,64
Кадровое обеспечение детского сада	7,47	8,83	9,44	9,55
Оснащение здания мебелью, оборудованием	7,35	8,59	8,71	9,47
Оснащённость учреждения учебными и учебно-наглядными пособиями, играми, игрушками и другими средствами обучения	-	8,35	8,73	9,42
Содержание прилегающей территории	7,55	8,64	8,41	9,4

Одной из причин увеличения значения оценки качества предоставления муниципальной услуги за прошедшие 3 года, может быть то, что количество родителей, вовлеченных в жизнь и деятельность ДДОУ, ежегодно увеличивается. Так, по результатам опроса, только 1,3% опрошенных ответили, что не участвуют

<sup>7</sup> Общая оценка услуги «Реализация основных образовательных программ дошкольного образования» рассчитана на основании вычисления среднего балла, при сложении оценок, полученных по результатам опроса респондентов в отношении 14 показателей, обозначенных в Таблице 4 (средняя арифметическая).

в жизни дошкольного образовательного учреждения. По сравнению с 2014 годом, частота выбора этого варианта ответа анкетированными, снизилась на 8,1%.

В отношении остальных критериев, оценки либо остались на уровне предыдущих лет, либо увеличились<sup>8</sup>. Наибольший рост числа ответов респондентов<sup>9</sup> наблюдается в части участия родителей в мероприятиях, организуемых в детском саду, а также в благоустройстве территории ДДОУ (Рис.7).



Рис.7. Каким образом Вы участвуете в жизни дошкольного образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок?, за период 2014-2016 гг.<sup>10</sup>, в %

В части информированности родителей о результатах обучения ребенка, образовательной программе и режиме работы ДДОУ, были получены следующие результаты. Так наибольшая информированность отмечается в вопросе о режиме работы дошкольного образовательного учреждения. 99,3% опрошенных отметили, что получают достаточно информации по этому поводу. О результатах освоения ребенком образовательной программы информированы 93% родителей. Лишь 6,7% анкетированных ответили, что получают недостаточное количество информации (Рис.8). Можно предположить, что высокая степень информированности респондентов об основных моментах организации работы в ДДОУ, является результатом тесного взаимодействия и сотрудничества родителей с дошкольными образовательными учреждениями.

<sup>8</sup> По сравнению с 2014 годом.

<sup>9</sup> Так же.

<sup>10</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Стоит отметить, что сравнение уровня информированности респондентов с показателями предыдущих лет не предоставляется возможным вследствие изменения оценочной шкалы, а также дополнения новыми критериями оценки информационного обеспечения.

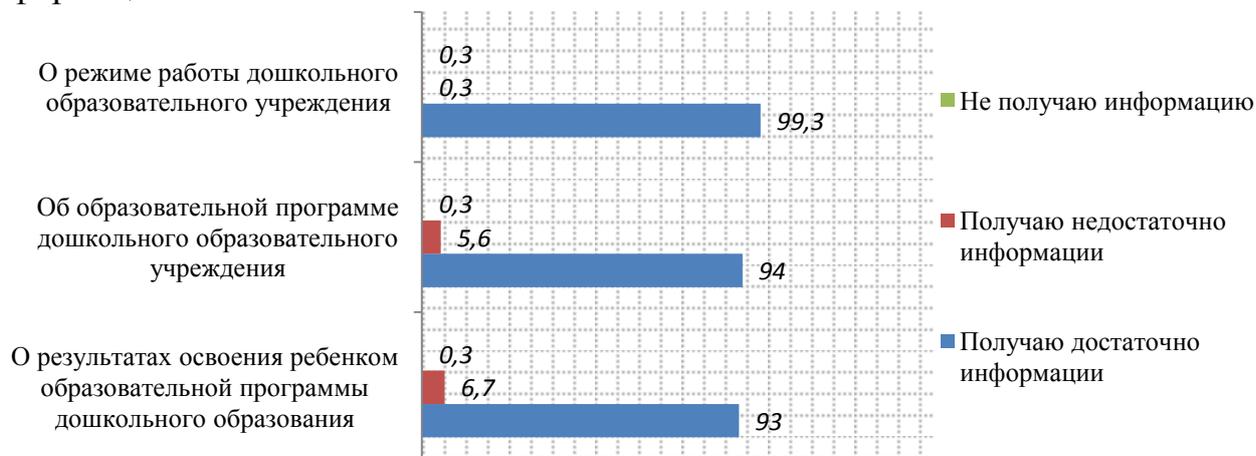


Рис.8. Укажите степень вашей информированности..., в %

Среди направлений дополнительного образования, которые, по мнению респондентов необходимо развивать в дошкольных образовательных учреждениях, наибольшую популярность получили физкультурно-спортивные занятия (по видам спорта: плавание, гимнастика и др.), а также художественные (вокал, хореография, изобразительная деятельность, декоративно-прикладное творчество и театральная деятельность). Только 12,6% родителей ответили, что в качестве дополнительного образования для ребенка хотели бы видеть такие виды деятельности, как развитие детских общественных движений: «Юные инспекторы движения», «Дружина юных пожарных» и т.д. (Рис.9).



Рис.9. Какие направления дополнительного образования, по Вашему мнению, необходимо развивать в дошкольных образовательных учреждениях?<sup>11</sup>, в %

<sup>11</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

При этом 34,2% родителей готовы платить за дополнительное образование в детских садах от 500 до 2000 рублей – ежемесячно. О своей неготовности оплачивать дополнительные образовательные занятия в ДДОУ заявили только 0,3% анкетированных (Рис.10).

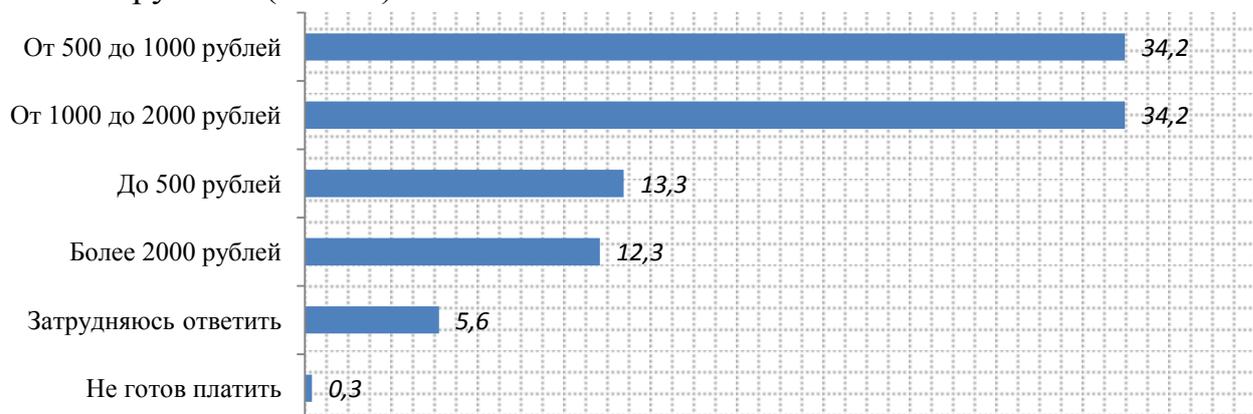


Рис.10. Какую денежную сумму в месяц Вы готовы платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в детском саду?, в %

На вопрос: «Удовлетворены ли вы качеством дошкольного образования, предоставляемого муниципальными дошкольными образовательными учреждениями», абсолютное большинство респондентов дали положительный ответ (Рис.11).



Рис.11. Удовлетворены ли Вы лично качеством дошкольного образования, предоставляемого муниципальными дошкольными образовательными учреждениями?, в %

В завершении опроса, респондентам было предложено ответить на открытый вопрос анкеты, и написать свои предложения по организации деятельности дошкольных образовательных учреждений.

Необходимо отметить, что ответы участников опроса на открытый вопрос, по результатам ежегодных мониторингов, практически не меняются.

Так, аналогично предыдущему году, были озвучены такие пожелания, как:

- сократить количество детей в группах;
- ввести большее количество кружков и секций, развивающих занятий на базе детского сада, как дополнительное образование;

- увеличить количество культурно-массовых мероприятий в летний период на свежем воздухе;

- взаимодействовать со школами и ориентироваться на их образовательные программы;

- проводить олимпиады, конкурсы между детьми и др.<sup>12</sup>

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования», по итогам проведенного социологического исследования составляет - **95,05**<sup>13</sup>, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

### **Общеобразовательные учреждения**

В рамках определения качества предоставления муниципальных услуг и работ по общему и дополнительному образованию, были опрошены родители учеников восемнадцати общеобразовательных учреждений города Сургута. Среди них: 41,5% - родители детей, обучающихся в начальных классах (с 1 по 4 класс), 42,3% - анкетированные, чьи дети получают основное общее образование (с 5 по 9 класс), и 16,3% - родители учеников средних классов (с 10 по 11(12) класс) (Рис.12).

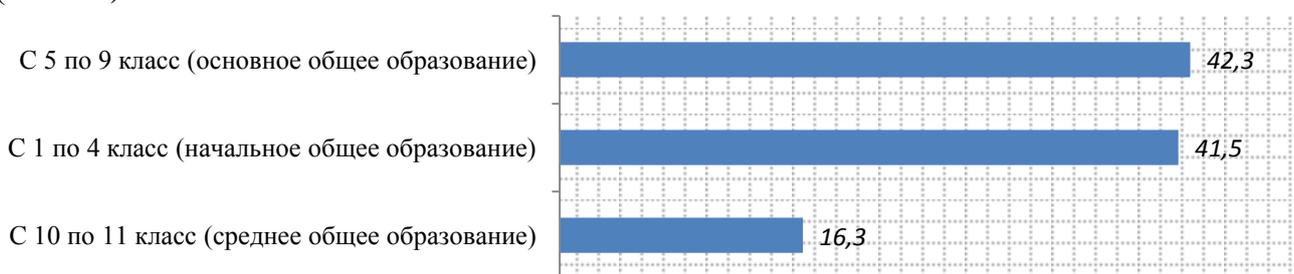


Рис.12. В каком классе обучается Ваш ребенок?, в %

<sup>12</sup> С полной версией ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 3 к отчету.

<sup>13</sup> Здесь и далее: «Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса «Удовлетворены ли Вы качеством муниципальной услуги?» с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен», «удовлетворен относительно», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$$РОСО = \frac{(1 \times УП) + (0,75 \times СУН) + (0,50 \times УО)}{(УП + СУН + УО + СН + НУ)} \times 100, \text{ где}$$

РОСО – расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) по итогам проведения социологических опросов

УП – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён полностью (очень сильно / или эквивалентно оценке 5)»;

СУН – численность респондентов, ответивших «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён (сильно / или эквивалентно оценке 4)»;

УО – численность респондентов, ответивших «Удовлетворён относительно (средне / эквивалентно оценке 3)»;

СН – численность респондентов, ответивших «Скорее не удовлетворён (слабо / эквивалентно оценке 2)»;

НУ – численность респондентов, ответивших «Не удовлетворён (очень слабо / эквивалентно оценке 1)».

Респонденты, выбравшие вариант «Затрудняюсь ответить» в РОСО не учитываются.

Необходимо отметить, что по сравнению с информированностью родителей детей, посещающих дошкольные образовательные учреждения, респонденты, дети которых обучаются в общеобразовательных учреждениях, имеют меньшую осведомленность об организации работы и учебного процесса. Несмотря на это, общая информированность анкетированных находится на высоком уровне.

Так, в большей мере, респондентам известна информация о режиме работы общеобразовательных учреждений. При этом 6,5% анкетированных ответили, что получают недостаточно сведений по этому поводу. О результатах обучения своего ребенка знают 88,4% анкетированных. Наименьшее количество осведомленных респондентов наблюдается в отношении критерия информированности о программах обучения и воспитания школьников – 85,7% (Рис.13).

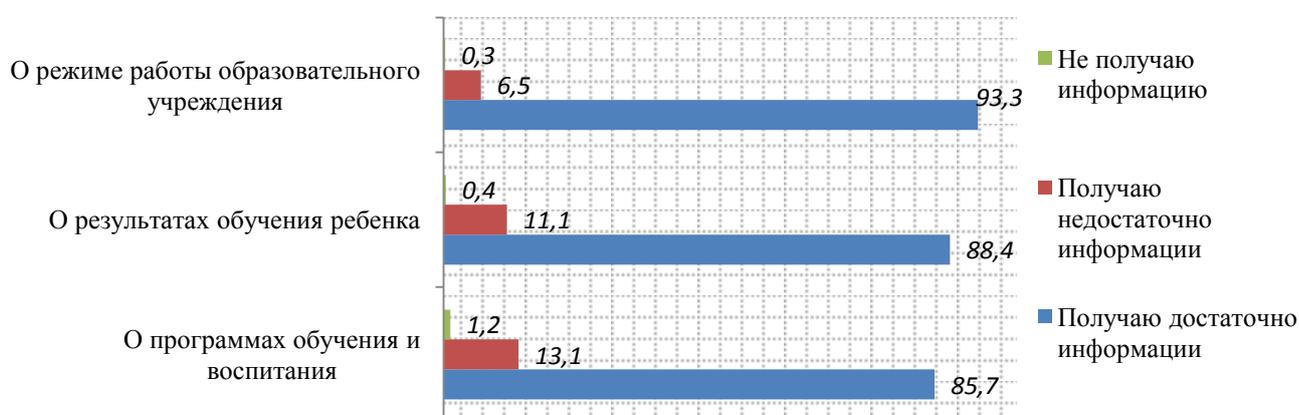


Рис.13. Укажите степень Вашей информированности..., в %

Безусловно, положительным является то, что 75% опрошенных осведомлены об успешном функционировании в городе и округе «горячей линии» по вопросам незаконного сбора денежных средств в образовательных учреждениях (Рис.14).

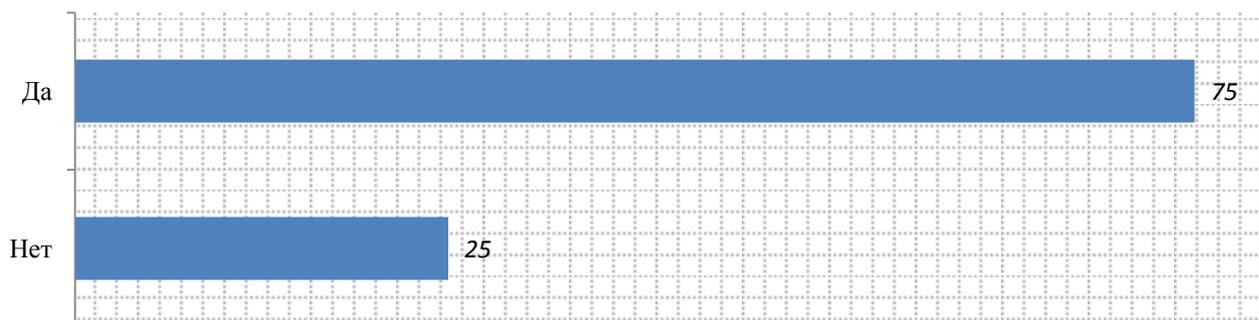


Рис.14. Знаете ли Вы, что в городе и округе работает «горячая линия» по вопросам незаконного сбора денежных средств в образовательных учреждениях?, в %

Ежегодный мониторинг отдельных показателей качества предоставления муниципальной услуги показывает наличие положительной динамики в отношении среднего балла в оценках качества услуги. Так, наиболее высокая

оценка, по результатам опроса, присвоена критерию – «Работа классного руководителя» - 9,53 балла. Более 9 баллов, в среднем, набрали и такие позиции, как: «Квалификация учителей, педагогов», «Качество обеспечения безопасной жизнедеятельности школьников», «Проведение мероприятий (олимпиад, конференций, соревнований, фестивалей, конкурсов, акций и т.п.)», «Обеспечение сохранности здоровья детей», «Обеспечение учащихся учебниками», «Взаимоотношения, установившиеся у педагогов с детьми», «Взаимоотношения, установившиеся у родителей с педагогами», «Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)». Наименьшая оценка была получена в отношении позиции: «Содержание здания (качество ремонта)». Необходимо отметить, что данные, полученные по данному показателю в результате опроса 2016 года, приближены к значениям показателя 2013 года, однако прямое их сопоставление невозможно, в силу того, что в 2013 году, помимо содержания здания оценивалось, также, и содержание прилегающей территории (Табл.6).

Стоит обратить внимание, что по причине изменения наименований муниципальных услуг и работ в 2016 году, а также изменения и дополнения перечня критериев оценки качества услуги новыми показателями, результаты мониторинга 2013-2015 гг. (Табл.6) и результаты опроса 2016 года были представлены в разных таблицах (Табл.7).

*Таблица 6. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Общее и дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях», в период с 2013 по 2015 гг.*

Наименование показателей	2013	2014	2015
	год	год	год
<b>Средний балл</b>			
Оценка качества общего образования в общеобразовательном учреждении в целом	7,22	8,51	8,80
Внимание педагогов к ребёнку, индивидуальный подход к ученикам	-	8,08	8,57
Предоставление информации о текущей успеваемости ребёнка (детей)	7,45	8,92	8,95
Квалификация учителей, педагогов	7,83	9,03	9,27
Организация питания детей в школьной столовой, буфете	7,28	8,33	8,22
Обеспечение безопасности детей	7,46	8,50	9,04
Оснащение помещений мебелью, оборудованием, средствами обучения	7,38	8,40	8,63
Проведение мероприятий (олимпиад, конференций, соревнований, фестивалей, конкурсов, акций и т.п.)	7,91	9,07	9,13
Содержание здания (качество ремонта)	7,58	8,11	8,54

Содержание прилегающей территории		8,47	8,54
Обеспечение сохранности здоровья детей	7,60	8,58	9,13
Обеспечение учащихся учебниками	7,54	8,88	9,34
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах	7,28	8,72	9,14
Отношение учителей с учениками и их родителями	7,55	8,94	9,29
Психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение детей	7,38	8,13	8,73
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	7,80	8,97	9,26
Работа классного руководителя	-	9,32	9,42

*Таблица 7. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальных услуг по нижеперечисленным показателям*

Наименование показателей	Средний балл	Затрудняюсь ответить
Работу классного руководителя	9,53	0,8
Квалификацию учителей, педагогов	9,25	5,6
Обеспечение учащихся учебниками	9,25	1,1
Взаимоотношения, установившиеся у родителей с педагогами	9,24	2,8
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	9,19	5,6
Взаимоотношения, установившиеся у педагогов с детьми	9,15	3,1
Качество обеспечения безопасной жизнедеятельности школьников	9,11	5,6
Проведение мероприятий (олимпиад, конференций, соревнований, фестивалей, конкурсов, акций и т.п.)	9,09	5
Обеспечение сохранности здоровья детей	9,02	4
Качество подготовки по учебным предметам	8,93	3,4
Психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение детей	8,91	9,5
Психологический климат внутри класса, школы	8,73	4,3
Материально-техническое обеспечение класса, школы	8,52	3,2
Содержание прилегающей территории	8,29	4,3
Содержание здания (качество ремонта)	7,98	4,4

Высокая степень удовлетворённости родителей отмечается и в отношении организации образовательного, воспитательного и рабочих процессов. Так, более 90% опрошенных отмечают наличие достаточной степени компетентности работников образовательного учреждения в вопросах сферы своей деятельности, а также доброжелательность и вежливость при обращении с ребенком и родителями. Чуть меньший процент анкетированных (86,7%) готовы рекомендовать

образовательную организацию родственникам и знакомым. При этом большая часть неудовлетворительных ответов (14,3%) отмечена в отношении материально-технического обеспечения образовательного учреждения (Рис.15).

Практически единогласные ответы получены и в отношении количества занятий. По мнению большинства респондентов, их дети не перегружены ни учебными занятиями в школе, ни домашними заданиями (Рис.16).

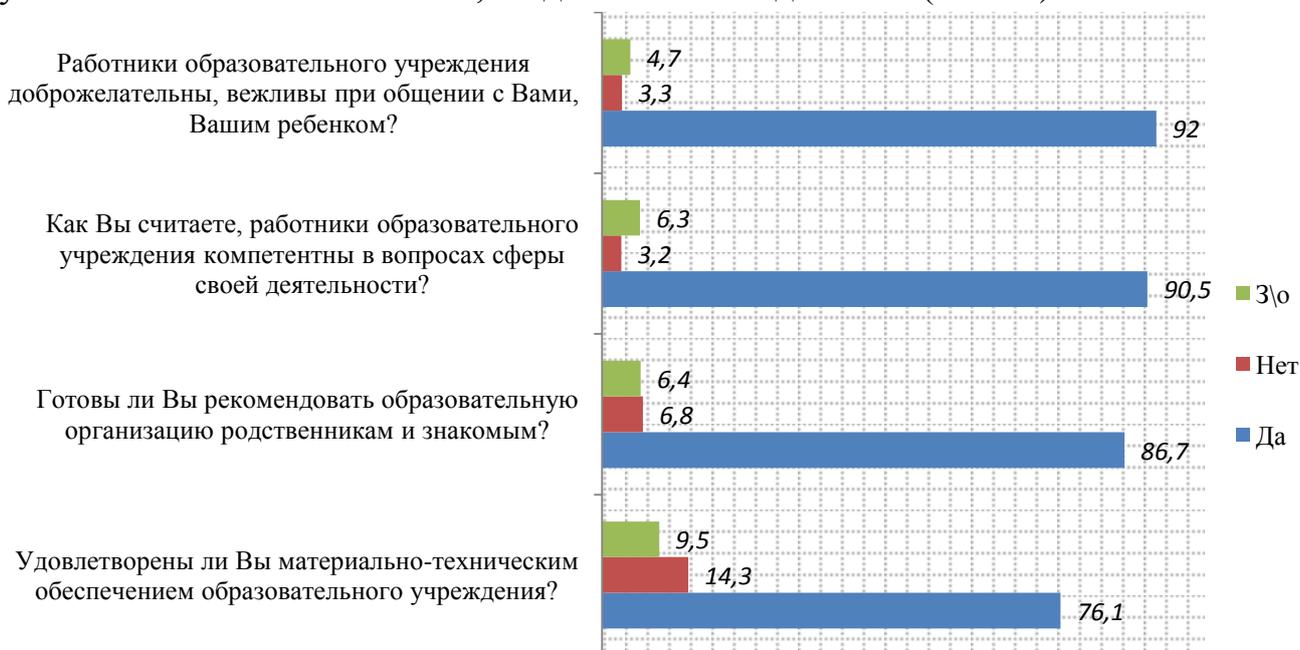


Рис.15. Отметьте, пожалуйста, Ваше мнение, относительно следующих вопросов, в %

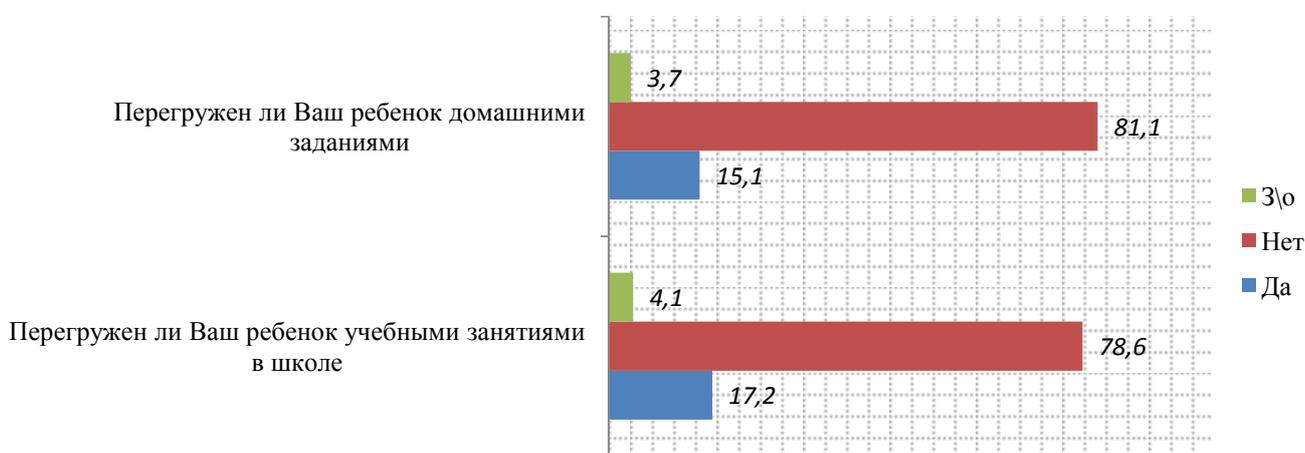


Рис.16. Отметьте, пожалуйста..., в %

89,9%<sup>14</sup> опрошенных отметили, что их дети питаются в школьной столовой (Рис.17), однако абсолютная удовлетворённость её деятельностью есть только у 51,8% анкетированных<sup>15</sup>. Треть опрошенных ответили, что их скорее удовлетворяет

<sup>14</sup> Из числа родителей, опрошенных в МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова», МБОУ начальная школа «Прогимназия».

<sup>15</sup> Из числа тех, кто ответил, что его ребенок питается в школьной столовой.

работа столовой, чем нет. Тогда как 4,4% категорически не удовлетворены работой столовой в общеобразовательном учреждении (Рис.18).

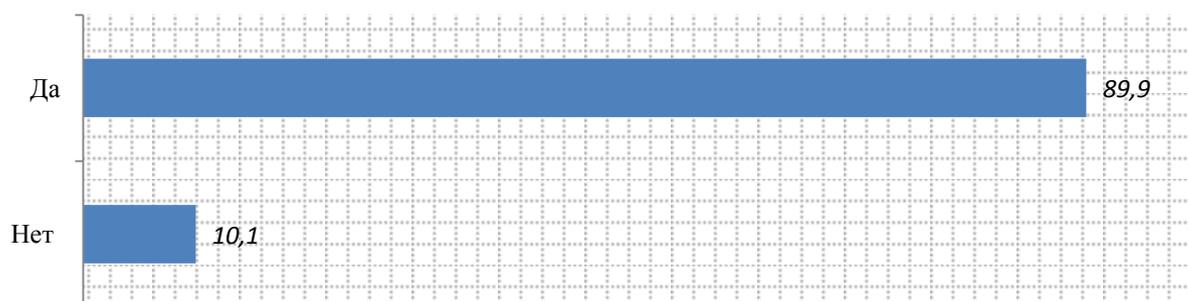


Рис.17. Ваши ребенок питается в школьной столовой?, в %

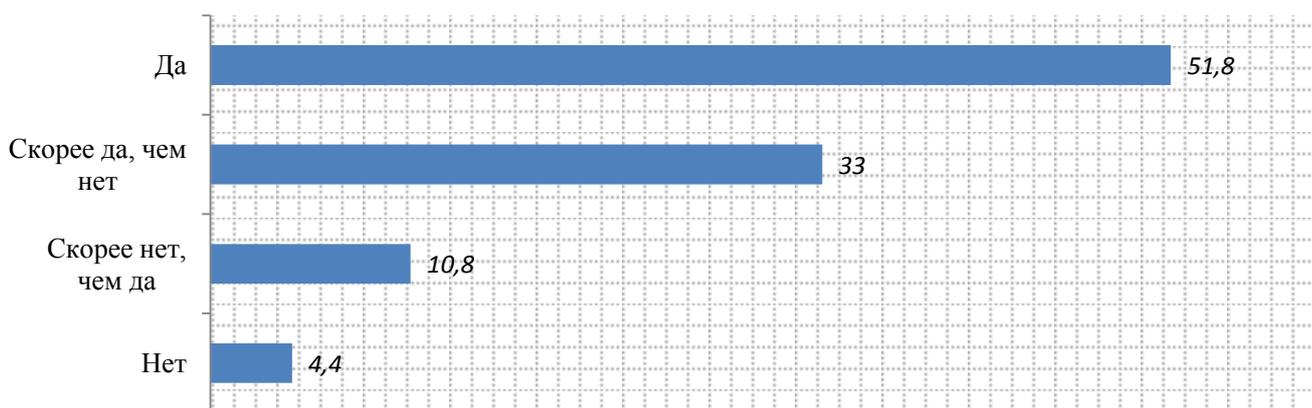


Рис.18. Устраивает ли Вас работа школьной столовой?, в %

На вопрос о том, что именно не устраивает респондентов в работе школьной столовой<sup>16</sup>, 47,1% ответили – меню/ассортимент продукции, 45,9% не устраивает вкус/качество продукции, и 22,8% затруднились ответить на вопрос. Каждого девятого участника опроса не удовлетворяет время, отведенное для приема пищи (короткая перемена) (Рис.19). Среди ответов «Другое», респондентами были выражены недовольства по поводу платного питания, и остывшей холодной пищи, которая подается детям<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> Необходимо отметить, что в ходе анализа данных учитывались ответы лишь тех респондентов, которые были не довольны работой школьной столовой.

<sup>17</sup> С полной версией ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 3 к отчету.

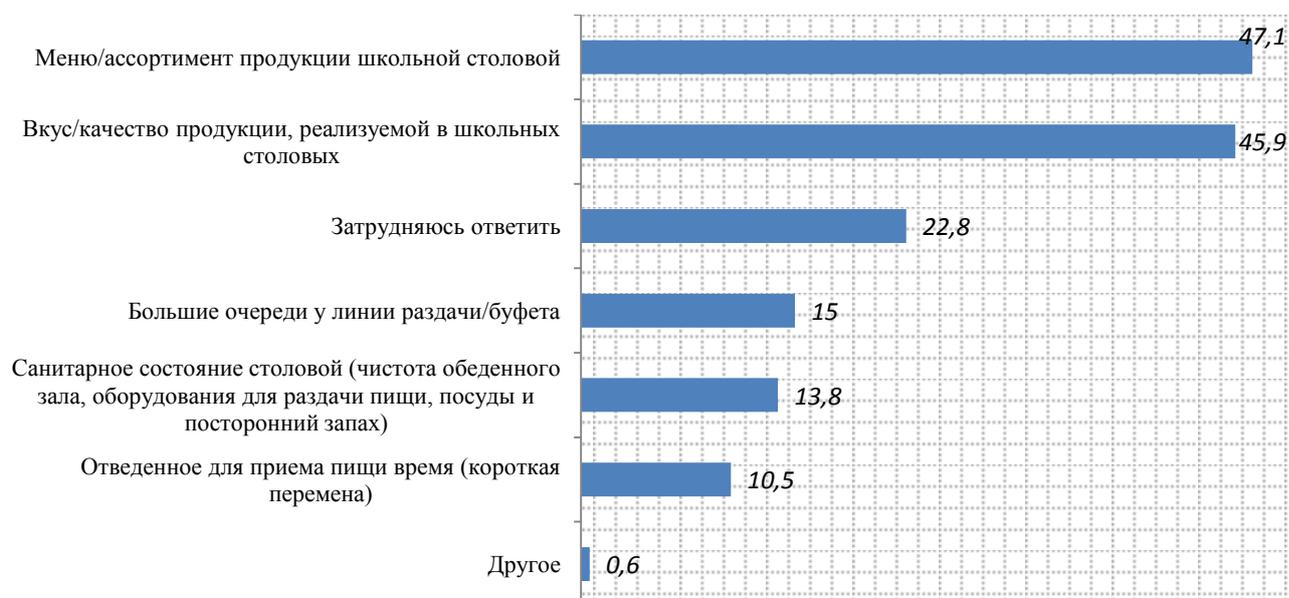


Рис.19. Что именно Вас не устраивает в работе школьной столовой?<sup>18</sup>, в %

Вопросы, касающиеся оценки организации дополнительного образования в общеобразовательном учреждении, аналогичным образом задавались только тем респондентам, чьи дети занимаются в школьных кружках и секциях (57,2%) вне учебного времени. Стоит отметить, что количество ответов, полученных от респондентов, дети которых обучаются по программе дополнительного образования в школах, гимназиях, лицеях, по сравнению с ответами предыдущего года, выше на 5,2% (Рис.20).

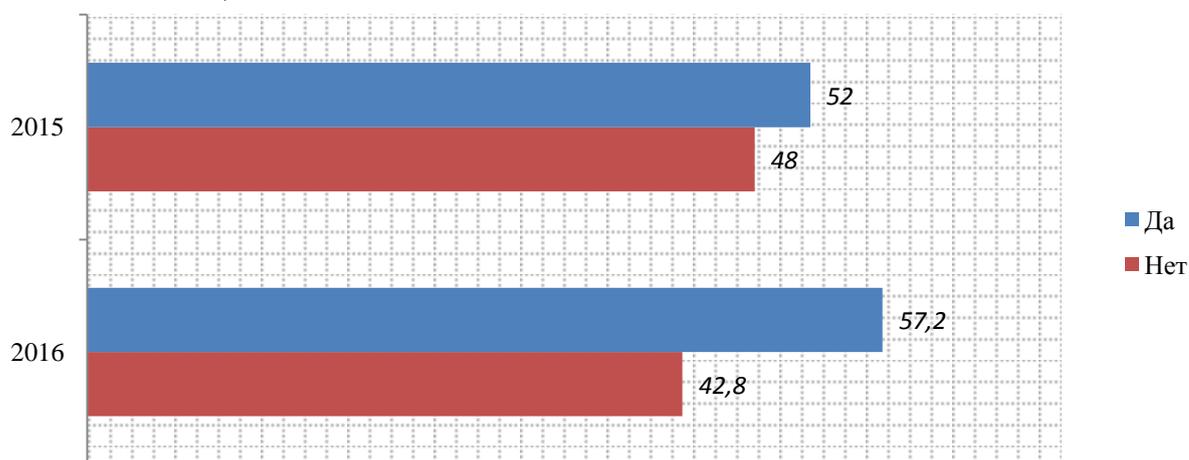
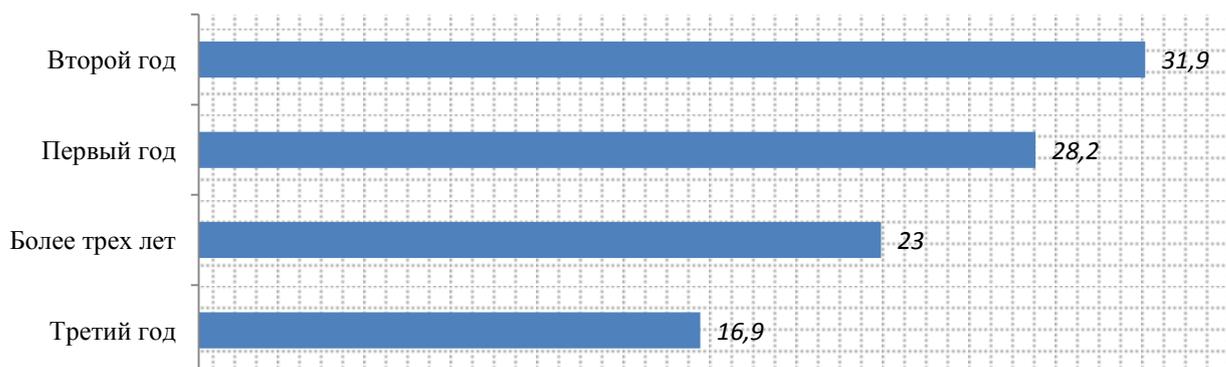


Рис.20. Посещает ли Ваш ребенок объединения дополнительного образования на базе Вашего общеобразовательного учреждения (кружки, секции и др.)?, за период 2015-2016 гг., в %

Согласно результатам опроса, большинство учащихся, занимаются в объединениях дополнительного образования в соответствующем образовательном учреждении, первый или второй год (Рис.21).

<sup>18</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов



*Рис.21. Как долго Ваш ребенок занимается в объединении (ях) дополнительного образования данного образовательного учреждения?, в %*

Ежегодный мониторинг ответов на вопрос: «Что дает Вашему ребенку посещение кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?» показал, что из года в год, лидирующие позиции стабильно сохраняют такие ответы, как: «Развитие интересов и способностей ребенка» (76%<sup>19</sup>), «Расширение кругозора и общей эрудиции» (38%), а также «Развитие физической силы и забота о своем здоровье» (22,6%). Необходимо отметить, что по сравнению с предыдущими годами (начиная с 2014 года), опрос 2016 года показал наличие положительной динамики в ответах респондентов, касающихся мотивов к социализации («Это помогает ему общаться с друзьями, товарищами») и проявления интереса к учебе. Обратная динамика прослеживается в отношении ответов: «Он получает умения и навыки практического действия, труда», «Пока ему нравится, интересно – пусть ходит, это лучше, чем болтаться на улице, по подъездам», «Получает подготовку к работе по будущей специальности» (Рис.22). Разница в ответах 2014 -2016 годов, по последним трем показателям, составила от 3,2% до 4,9%.

Парные корреляции ответов на вопрос: «Что дает Вашему ребенку посещение кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?» с ответами на вопрос: «Как долго Ваш ребенок занимается в объединении (-ях) дополнительного образования данного образовательного учреждения?», показали, что вне зависимости от длительности посещения ребенком объединения дополнительного образования, первое и второе место рейтинга приоритетных причин и результатов, занимают те же позиции, которые были обозначены на Рис.22. Однако мнения о третьей позиции рейтинга разошлись. Родители детей, посещающих дополнительные занятия первый год, ответили, что это помогает им общаться с друзьями и товарищами, тогда как у респондентов, дети которых посещают занятия второй год и более, на третьем месте разместился ответ: «Он окреп физически, заботится о своем здоровье».

<sup>19</sup> Результаты, полученные в ходе опроса 2016 года.

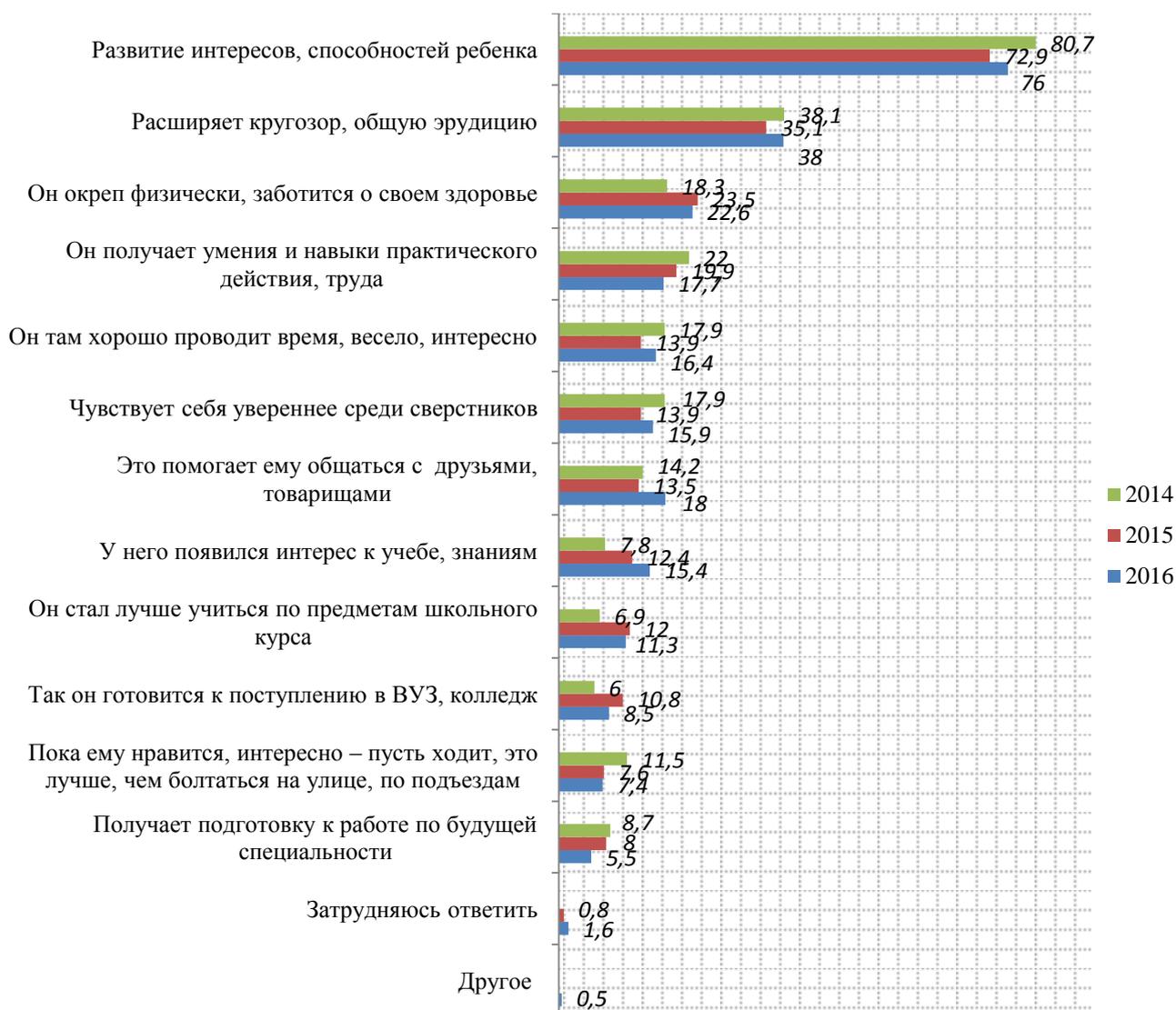


Рис.22. Что дает Вашему ребенку посещение кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?, за период 2014-2016 гг.<sup>20</sup>, в %

Абсолютное большинство родителей удовлетворены режимом работы объединений дополнительного образования (Рис.23).

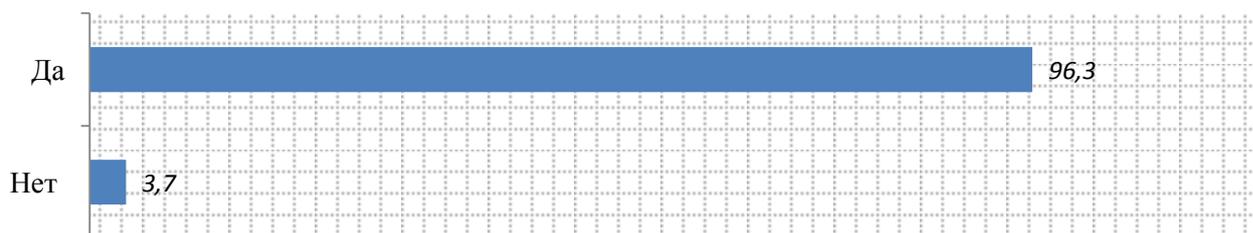


Рис.23. Устраивает ли Вас режим работы объединений дополнительного образования?, в %

Среди направлений дополнительного образования, которые, по мнению респондентов, необходимо развивать в общеобразовательном учреждении, наибольшая частота ответов была зафиксирована за техническим (информатика,

<sup>20</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

интернет - технологии, теле-радиостудия, робототехника, конструирование) (59,5%) и физкультурно-спортивным (по видам спорта: плавание, гимнастика, др.) (48,4%) направлением. Меньше всего респонденты выбрали социально-педагогическое направление для дополнительного развития (развитие детских общественных движений «Юные инспекторы движения», «Дружина юных пожарных», «Журналистика») (Рис.24). Можно предположить, что выбор анкетированных связан с тем, что последнее направление является менее знакомым и понятным родителям, чем традиционные векторы развития, а следовательно, при более эффективном и периодическом информировании, частота выбора данного варианта ответа, может возрасти.



Рис.24. Какие направления дополнительного образования, по Вашему мнению, необходимо развивать в общеобразовательном учреждении?<sup>21</sup>, в %

Аналогично ответам респондентов, полученным в ходе опроса в дошкольных образовательных учреждениях, большая часть родителей школьников готова платить за дополнительное обучение своих детей от 500 до 2000 рублей ежемесячно (Рис.25). Однако, количество тех, кто совсем не готов платить за дополнительные занятия в общеобразовательных учреждениях, выше на 12,1%, чем среди родителей воспитанников детских дошкольных образовательных учреждений.

Чтобы понять в какой период обучения ребенка нежелание респондентов платить за дополнительное образование достигает своего максимума, нами были проанализированы ответы анкетированных, дети которых получают дошкольное, начальное, основное и среднее образование. Так, было выявлено, что пик ответов «Не готов платить» за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в образовательном учреждении, приходится на ответы потребителей услуг, дети

<sup>21</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

которых получают основное общее образование (5-9 класс). Процент выбора этого варианта ответа составляет 13,9% (среди данной группы респондентов) (Рис.26).

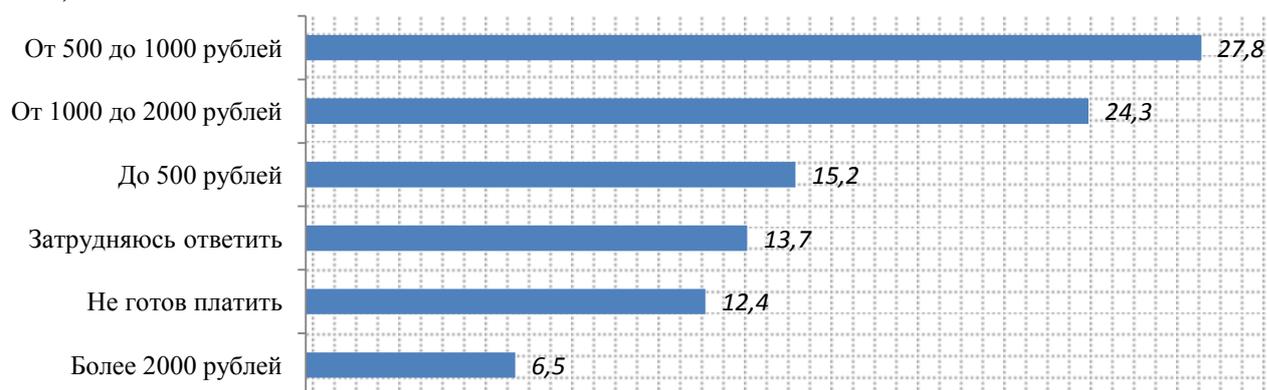


Рис.25. Какую денежную сумму в месяц Вы готовы платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в общеобразовательном учреждении?, в %

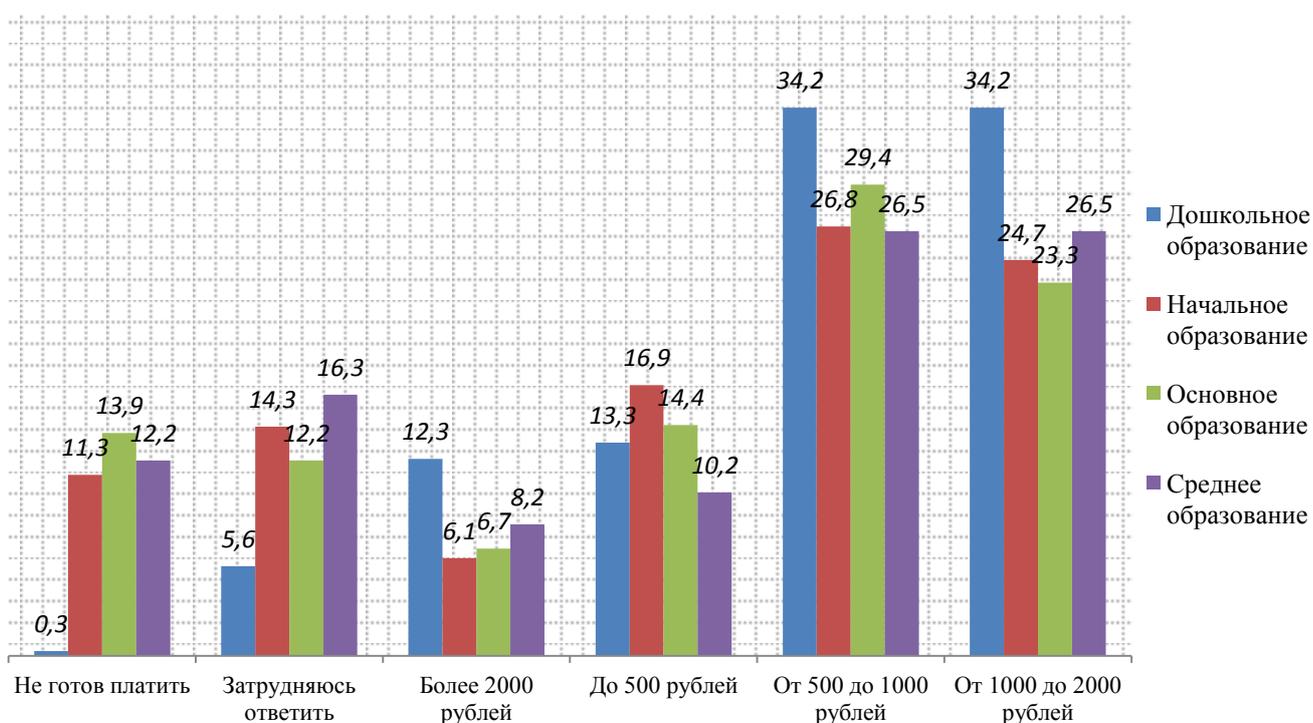


Рис.26. Какую денежную сумму в месяц Вы готовы платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в период дошкольного, начального, основного и среднего образования, в %

Анализ оценок отдельных показателей качества предоставления дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях не выявил ни одного показателя, набравшего менее 9 баллов. Наибольшую оценку респонденты присвоили таким позициям, как: «Обеспечение безопасности учеников» - 9,46 баллов, «Отношение педагогов с учениками и их родителями» - 9,43 балла, а также «Квалификация педагогов» - 9,42 балла (Табл.8). При этом по сравнению с

2015 годом, практически все критерии, кроме оценки по «Обеспечению безопасности учеников», снизили свои показатели от 0,04 до 0,23 баллов.

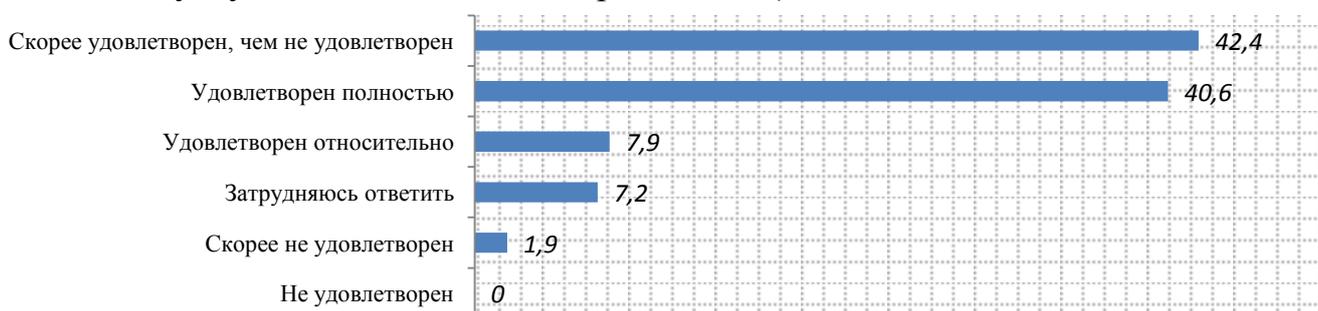
**Интегративная оценка уровня удовлетворённости потребителей качеством услуг общего и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, составила:**

- **качество общего образования – 8,95 баллов<sup>22</sup>;**
- **качество дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях – 9,33 балла<sup>23</sup>.**

*Таблица 8. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях», в период с 2014 по 2016 гг.*

Наименование показателей	2014	2015	2016	3/о, в%, 2016 год
	Средний балл			
Обеспечение безопасности учеников	8,44	9,35	9,46	3,5
Отношение педагогов с учениками и их родителями	8,62	9,53	9,43	1,6
Квалификацию педагогов	8,68	9,65	9,42	2,3
Качество работы объединений дополнительного образования	8,38	9,37	9,33	2,1
Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам	8,43	9,39	9,25	3,3
Использование современных образовательных технологий	8,43	9,24	9,07	7,1

Уровень удовлетворённости респондентов качеством услуг дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях находится на высоком уровне. Так, более 40% анкетированных утверждают, что они, либо удовлетворены полностью, либо скорее удовлетворены, чем не удовлетворены качеством услуг дополнительного образования (Рис.27).



*Рис.27. Удовлетворены ли Вы качеством услуг дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях города?, в %*

<sup>22</sup> Общая оценка рассчитана на основании вычисления среднего балла, при сложении оценок, полученных по результатам опроса респондентов в отношении 15 показателей, обозначенных в Таблице 7 (средняя арифметическая).

<sup>23</sup> Общая оценка рассчитана на основании вычисления среднего балла, при сложении оценок, полученных по результатам опроса респондентов в отношении 5 показателей, обозначенных в Таблице 8 (средняя арифметическая).

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг и муниципальной работы, по итогам проведенного социологического исследования, составляет:

- **«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования», составляет – 83,60**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования», составляет – 78,26**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования», составляет – 80,05**, что соответствует значению – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Проведение государственной (итоговой) аттестации физических лиц, освоивших образовательные программы основного общего образования или среднего (полного) общего образования», составляет – 88,99**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Предоставление питания<sup>24</sup>», составляет – 83,82**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

- **«Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности», составляет – 85,83**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

- **«Проведение промежуточной итоговой аттестации лиц, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования, либо обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе»<sup>25</sup>**, составляет – **87,50**, что

---

<sup>24</sup> Наименование данной муниципальной работы в апреле 2016 г. – «Организация питания обучающихся».

<sup>25</sup> Результаты получены на основе ответов восьми респондентов, опрошенных методом «телефонного интервью». Иные вопросы, кроме уточнения половозрастных характеристик, данным респондентам не задавались.

соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»

В заключение опроса, респондентам было предложено ответить на открытый вопрос и дать свои рекомендации по повышению качества организации общего и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях. Так, помимо слов благодарностей и похвалы, наиболее часто встречались такие пожелания, как: организовать обучение детей в одну (первую) смену, увеличить количество и расширить спектр дополнительных услуг (в кружках, секциях), а также перенести все дополнительные занятия на субботу, а в будние дни заниматься только по общеобразовательным программам.

При этом родители учеников старших классов, чаще всего отмечали «нехватку ремонта» образовательных учреждений, в том числе школы №19, а также территории школ.

### 3. Оценка потребителями качества организации отдыха детей и молодежи

В опросе, посвященном оценке качества организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время, приняли участие родители детей, обучающихся в 7-ми муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждениях. Учитывая, что опрос является мониторинговым, ответы респондентов по большому количеству вопросов можно рассмотреть в динамике нескольких лет. Так, традиционный вопрос об источниках информирования потребителей о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул показал, что, несмотря на сохранение лидирующих позиций таких ответов, как: «Из образовательных учреждений (в том числе через Интернет-сайт образовательного учреждения)» и «От друзей, знакомых, коллег», в 2016 году, третье место рейтинга занимает ответ: «От департамента образования Администрации города (стенды, по телефону, сайт Администрации города)». Стоит обратить внимание, что с 2014 года, эта позиция уверенно набирает свою популярность среди потребителей услуг, которые обращаются непосредственно к первоисточнику, за получением сведений. Ежегодное увеличение процента респондентов, выбравших данный вариант информирования, составляет, в среднем 3,6%<sup>26</sup>.

Обратная ситуация наблюдается в отношении использования средств массовой информации. Так, средний процент снижения частоты выбора данного варианта ответа, с 2014 года, составляет 12,6% (Рис.28).

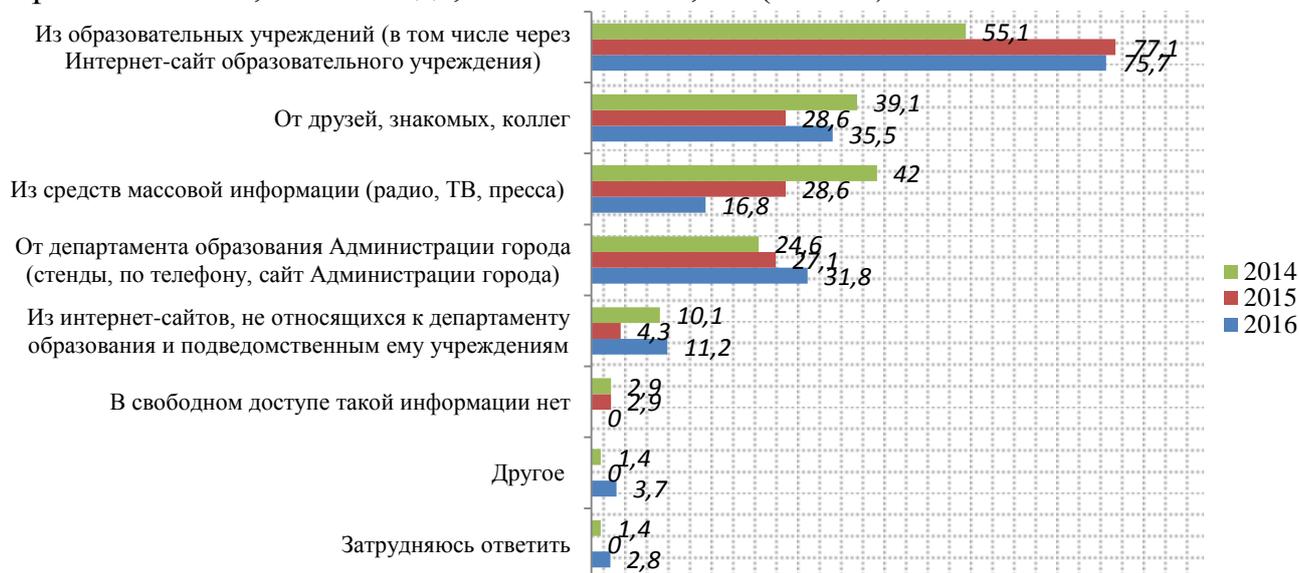


Рис.28. Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул?, за период 2014-2016 гг.<sup>27</sup>, в %

<sup>26</sup> Данные получены в результате вычисления среднего процента между разницей ответов, полученных в 2014-2015 гг., и в 2015-2016 гг.

<sup>27</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

Практически 50% анкетированных считают, что в период школьных каникул необходимо расширить перечень выездных программ в южном направлении (46,7%). При этом достаточно большое количество опрошенных удовлетворены существующим количеством форм организации детского отдыха (41,1%).

Несмотря на то, что расширение перечня выездных программ за пределами РФ, в 2016 году, является наименее популярным ответом<sup>28</sup>, число респондентов, выбравших этот<sup>29</sup> вариант, на 9,8% выше, чем в 2015 году (Рис.29).

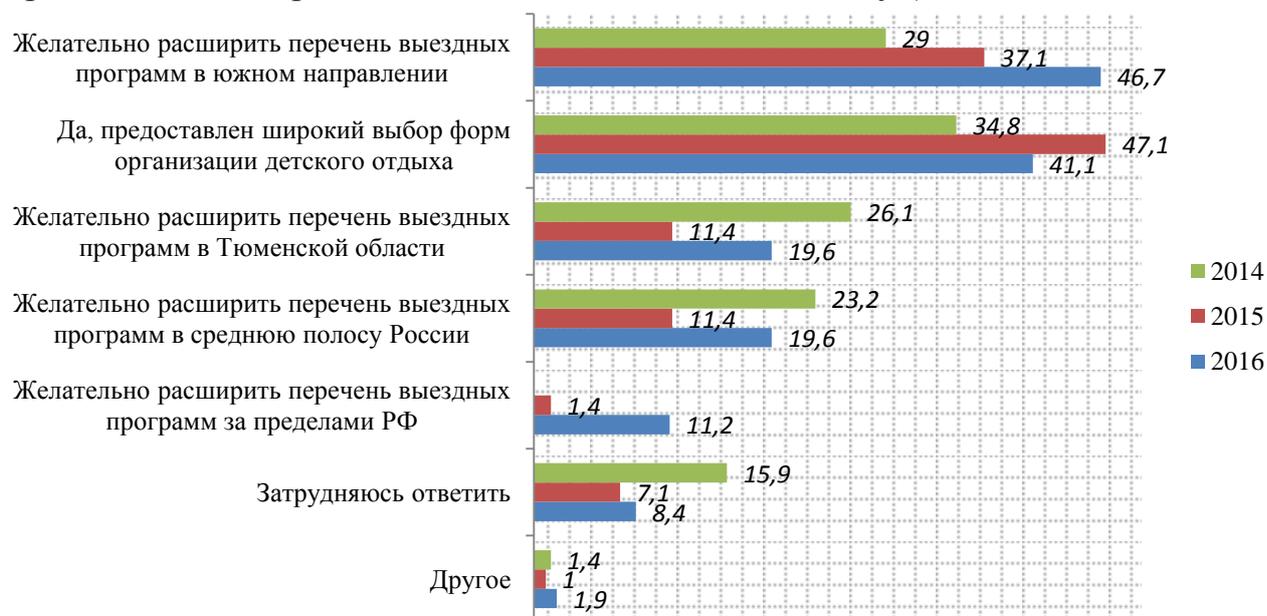


Рис.29. На Ваш взгляд, достаточно ли форм и программ организации досуга детей и подростков в период школьных каникул, предоставляется департаментом образования города?, за период 2014-2016 гг.<sup>30</sup>, в %

Организация досуга детей в пришкольных лагерях, и проблема выбора профиля пришкольного лагеря всегда остро стоит перед родителями. Пришкольный лагерь помогает использовать период летнего отдыха учащихся для укрепления здоровья, развития физических сил, обогащения знаниями и новыми впечатлениями. Видимо именно поэтому, третий год подряд, в качестве основных направлений деятельности лагерей на базе общеобразовательных учреждений, в которые родителям хотелось бы направить своего ребенка, являются – спортивно-туристические лагеря, а также многопрофильные направления. Меньше всего, в этот период, респондентам хотелось бы отдавать своего ребенка в пришкольные лагеря проф. ориентационного направления, что также является традиционным для опросов предыдущих двух лет (Рис.30).

<sup>28</sup> За исключением тех, кто выбрал вариант ответа «Другое» или затруднился ответить.

<sup>29</sup> «Желательно расширить перечень выездных программ за пределами РФ».

<sup>30</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

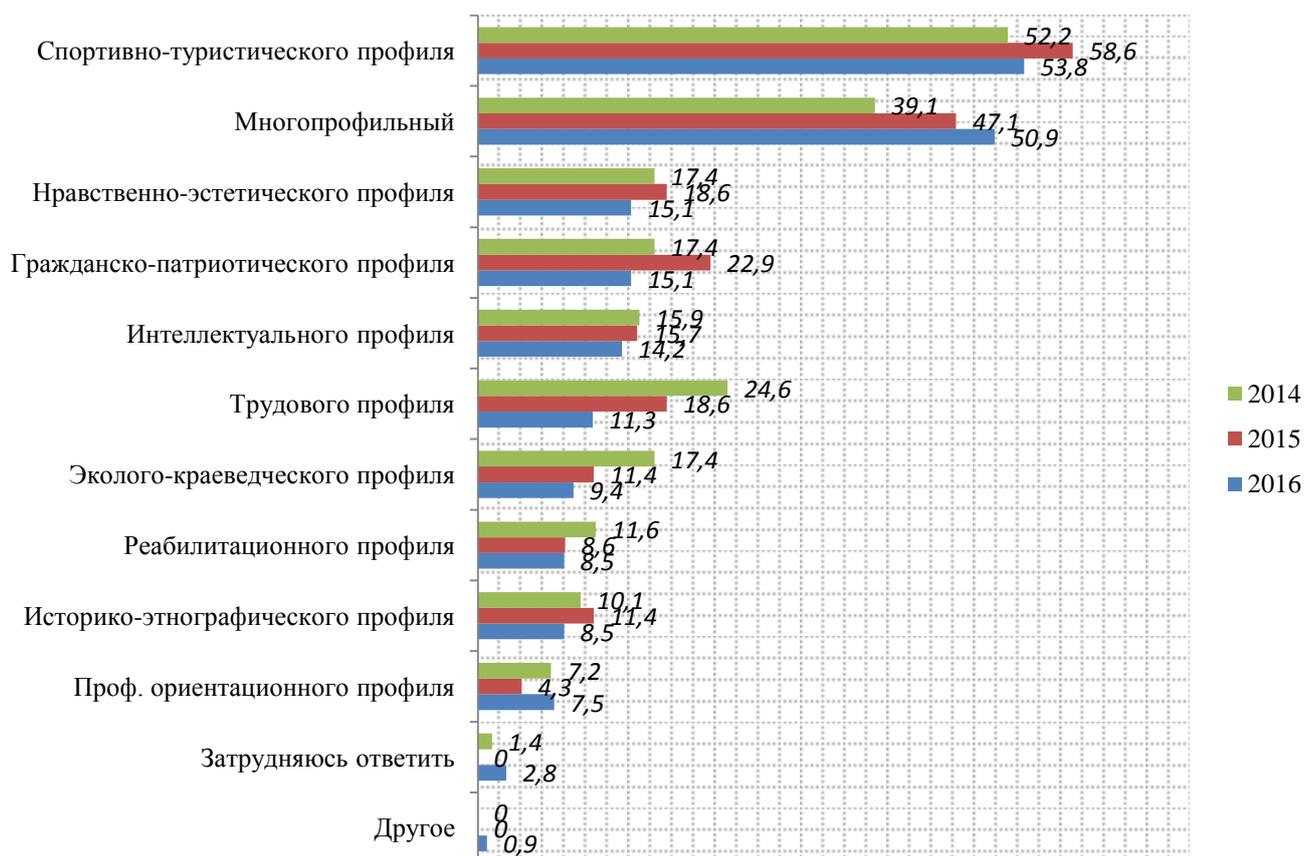


Рис.30. На Ваш взгляд, в пришкольный лагерь с каким профилем стоит направить ребёнка (детей)?, за период 2014-2016 гг.<sup>31</sup>, в %

Первоочередным, при выборе места и формы отдыха ребёнка в период школьных каникул, для респондентов опроса 2016 года, является – безопасность. Более 60% опрошенных обращают внимание именно на важность данного критерия. Далее, следуют показатели, занимавшие первые два места в рейтинге на протяжении 2014-2015 гг. – это содержание досугово-образовательной программы лагеря и бытовые условия нахождения ребенка. Необходимо отметить, что в опросе предыдущих лет, в числе вариантов ответов на озвученный вопрос, отсутствовала такая позиция, как «Безопасность ребенка» (Рис.31).

При этом результаты анализа опросов предыдущих лет показывают положительную динамику в выборе респондентами варианта ответа: «Стоимость проезда к месту отдыха и обратно» (ежегодный рост частоты выбора данного варианта составляет, в среднем, 1,7%). Парные корреляции вышеуказанного показателя с ответами респондентов о материальном положении, позволили выявить следующие закономерности. Так большинство анкетированных, выбравших в 2015 году вариант ответа: «Стоимость проезда к месту отдыха и обратно» вопроса «Что, по Вашему мнению, является первоочередным при выборе места и формы отдыха ребёнка (детей) в период школьных каникул?», отмечали свое трудное материальное положение. Тогда как в 2016 году, чаще

<sup>31</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

всего, данный критерий отмечался теми анкетированными, которые определили материальное положение своей семьи как - среднее.

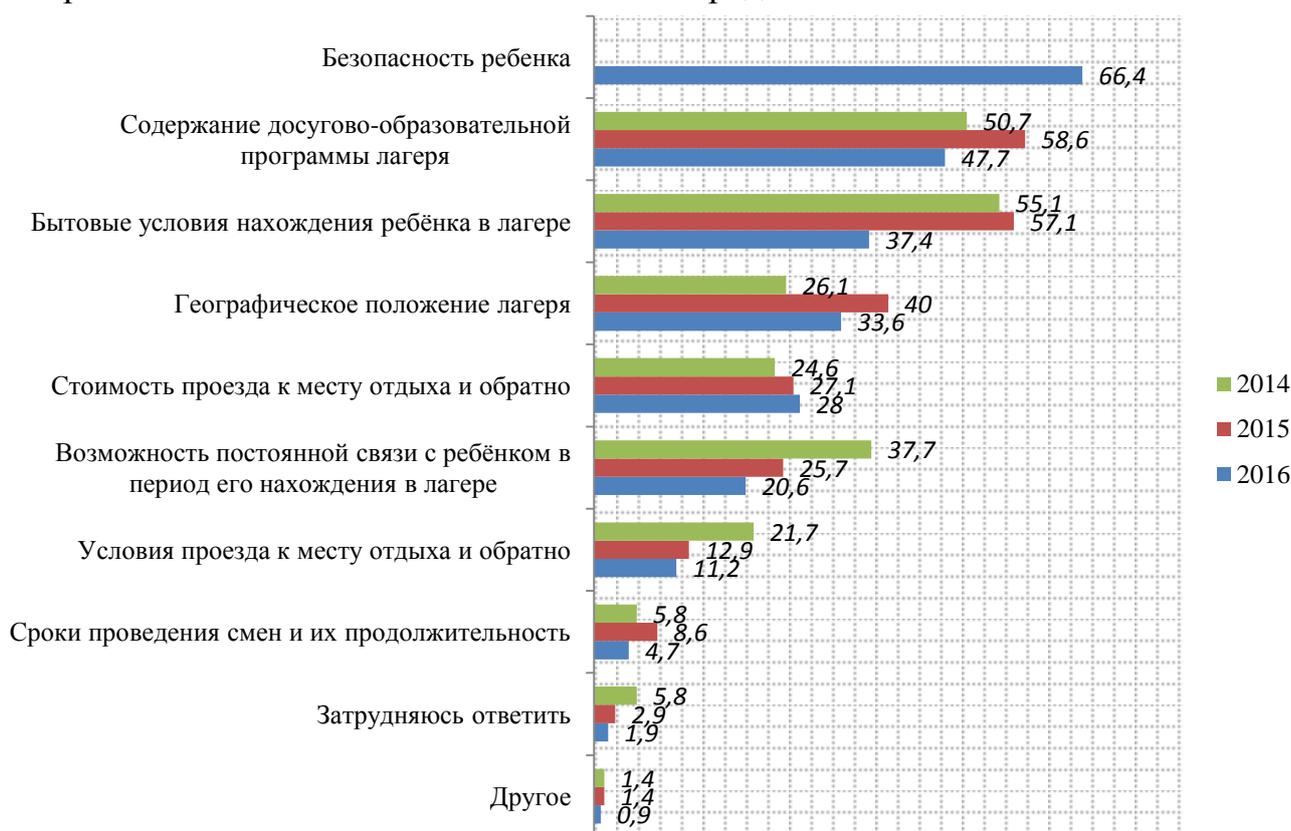


Рис.31. Что, по Вашему мнению, является первоочередным при выборе места и формы отдыха ребёнка (детей) в период школьных каникул?, за период 2014-2016 гг.<sup>32</sup>, в %

Второй год подряд, при оценке отдельных показателей качества предоставляемой услуги, на первое место, по количеству баллов, выходит позиция: «Отношение педагогов, воспитателей к детям и их родителям» - 9,01 балл. Квалификацию педагогов, работающих с детьми в лагере, респонденты оценили на 9 баллов. Наименьшее количество баллов набрал показатель - «Качество питания детей в лагере» (Табл.9). Интегративная оценка качества предоставления муниципальной услуги «**Организация отдыха детей и молодежи**» в целом, **составляет 8,70<sup>33</sup> баллов.**

Таблица 9. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи»

Наименование показателей	Средний балл	З\о
Отношение педагогов, воспитателей к детям и их родителям	9,01	6,2
Квалификацию педагогов, работающих с детьми в лагере	9,00	10,6

<sup>32</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов

<sup>33</sup> Общая оценка услуги «Организация отдыха детей и молодежи» рассчитана на основании вычисления среднего балла, при сложении оценок, полученных по результатам опроса респондентов в отношении 9 показателей, обозначенных в Таблице 9 (средняя арифметическая).

Обеспечение безопасности детей и педагогов в лагере	8,83	9,3
Режим работы лагеря	8,80	7,3
Обслуживание здания образовательного учреждения в период работы лагеря (освещение, уборка помещения)	8,62	11,2
Качество проводимых мероприятий	8,58	9,3
Обслуживание прилегающей территории в период работы лагеря (уборка мусора и т.д.)	8,50	11,3
Содержание досугово-образовательной деятельности	8,48	8,2
Качество питания детей в лагере	8,48	9,1

В качестве предложений по организации отдыха детей и молодежи, респондентами были озвучены такие пожелания, как:

- «добавить походы в музей, выставки»;
- «чаще вывозить детей на экскурсии, не забывая о живой природе»;
- «организовать летний лагерь для среднего звена на июнь, июль, август»<sup>34</sup>.

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги «**Организация отдыха детей и молодежи**», по итогам проведенного социологического исследования, **составляет – 75,54**, что соответствует значению показателя – «достаточный уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»

<sup>34</sup> С полной версией ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 3 к отчету.

#### 4. Оценка потребителями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ

Анализ оценки потребителями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ осуществлялся на основании опроса респондентов, дети которых посещают муниципальные учреждения дополнительного образования. Процентное соотношение участников опроса, в зависимости от учреждения дополнительного образования, в котором занимается их ребенок, выглядит следующим образом (Рис.32).



Рис.32. В каком из нижеперечисленных муниципальных учреждений Ваш ребёнок (дети) получает дополнительное образование?<sup>35</sup>, в %

Необходимо отметить, что 89,5% опрошенных ответили, что знают, чем занимается их ребенок (дети) в свободное время. Не всегда об этом знают 9,8% анкетированных (Рис.33).

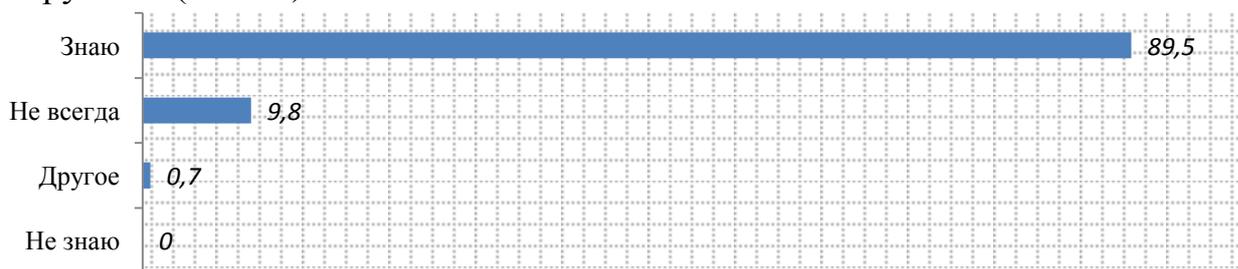


Рис.33. Знаете ли Вы, чем занимается Ваш ребенок (дети) в свободное время?, в %

Среди направлений дополнительного образования, по которым занимаются дети респондентов, чаще всего назывались: художественно-эстетическое направление (31,5%), физкультурно-спортивное направление (28,2%) и эколого-биологическое направление (26,2%) (Рис.34). При этом среди тех, кто выразил

<sup>35</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

полную удовлетворённость качеством дополнительного образования, большая часть – респонденты, чьи дети получают дополнительные знания по эколого-биологическому направлению.



Рис.34. По каким направлениям дополнительного образования занимается Ваш ребенок в данном (-ых) учреждении (-ях)?<sup>36</sup>, в %

Исходя из результатов ответов респондентов, рейтинг первых пяти положительных качеств, которые приобретает ребенок, обучаясь дополнительному образованию в учреждениях дополнительного образования (Рис.35), ничем не отличается от рейтинга, выстроенного на основании ответов потребителей услуг, дети которых получают дополнительное образование в общеобразовательных учреждениях (Рис.22). Единственным отличием является частота выбора того или иного мотива. Положительная динамика по сравнению с результатами опросов 2014-2015 гг. наблюдается в отношении такого критерия, как: «Он окреп физически, заботится о своем здоровье». Средний рост<sup>37</sup> (в динамике) процента выбора данного ответа составляет 4,25%.

<sup>36</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

<sup>37</sup> Среднее арифметическое значение, выявленное в результате сложения разниц частоты выбора данного варианта ответа в период 2014-2015 гг. и 2015-2016 гг., и деления на 2 (года).



Рис.35. Что дает Вашему ребенку посещение муниципального учреждения дополнительного образования?<sup>38</sup>, за период 2014-2016 гг., в %

На вопрос о достаточности набора дополнительных образовательных услуг, предлагаемых в учреждении дополнительного образования, 80,6% опрошенных дали положительный ответ. Каждый 15-ый участник опроса<sup>39</sup>, считает, что таких услуг – недостаточно. И 12,9% затруднились ответить (Рис.36).

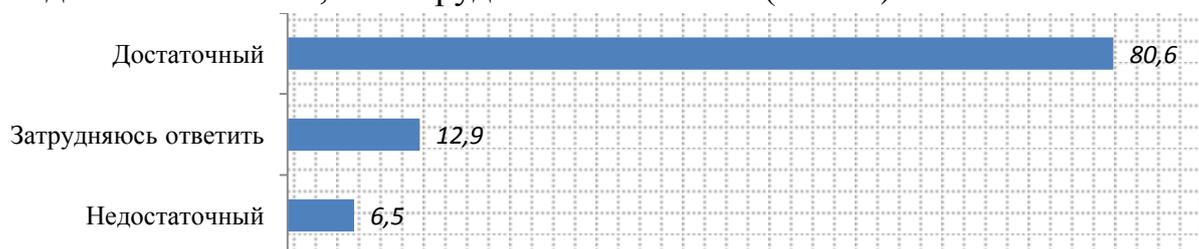


Рис.36. Оцените достаточность набора дополнительных образовательных услуг, предлагаемых в учреждении, в %

Как показали результаты исследования, достаточно высокий процент анкетированных не имеют желания участвовать в работе

<sup>38</sup> В данном вопросе у каждого респондента была возможность выбрать несколько вариантов ответов.

<sup>39</sup> Из числа потребителей этой услуги.

управляющего/попечительского совета, а также в хозяйственных вопросах. 54,1% опрошенных выбрали вариант ответа – «не имею возможности», в вопросе о посильном финансировании отдельных мероприятий. И только в вопросе участия в организации культурных мероприятий, каждый второй анкетированный отметил, что имеет такую возможность (Рис.37).

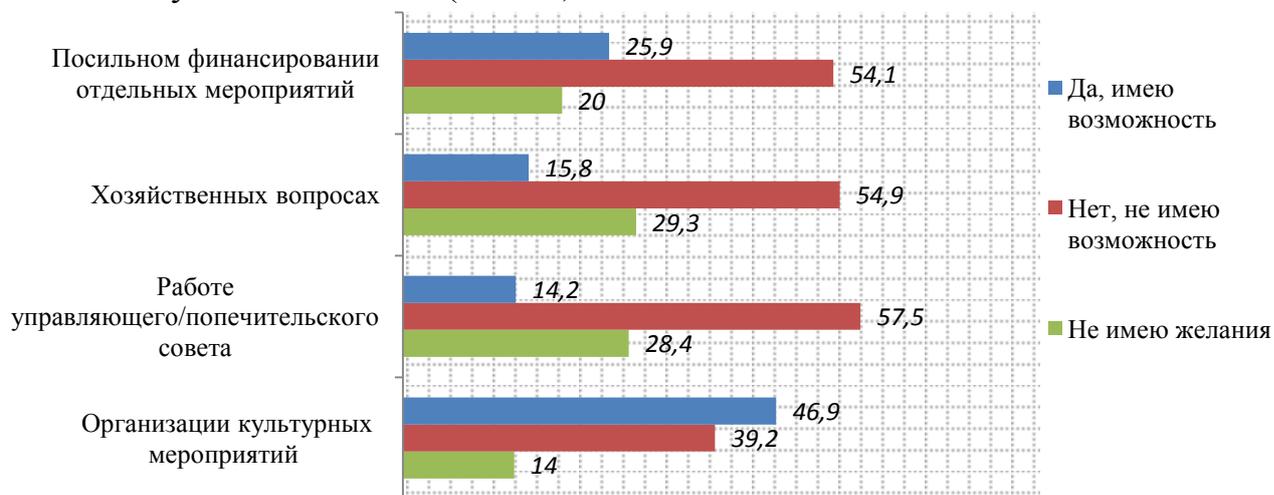


Рис.37. Имеете ли Вы возможность (желание) участвовать в...?, в %

В отличие от услуг дополнительного образования, предоставляемого в общеобразовательных учреждениях, за дополнительные занятия в муниципальных учреждениях дополнительного образования, большинство респондентов готовы платить не более 1000 рублей в месяц. При этом процент анкетированных, совершенно не готовых платить за дополнительное образование в специализированных учреждениях дополнительного образования, выше, чем среди ответов тех, чьи дети получают дополнительное образование в дошкольных и общих образовательных учреждениях (Рис.38).

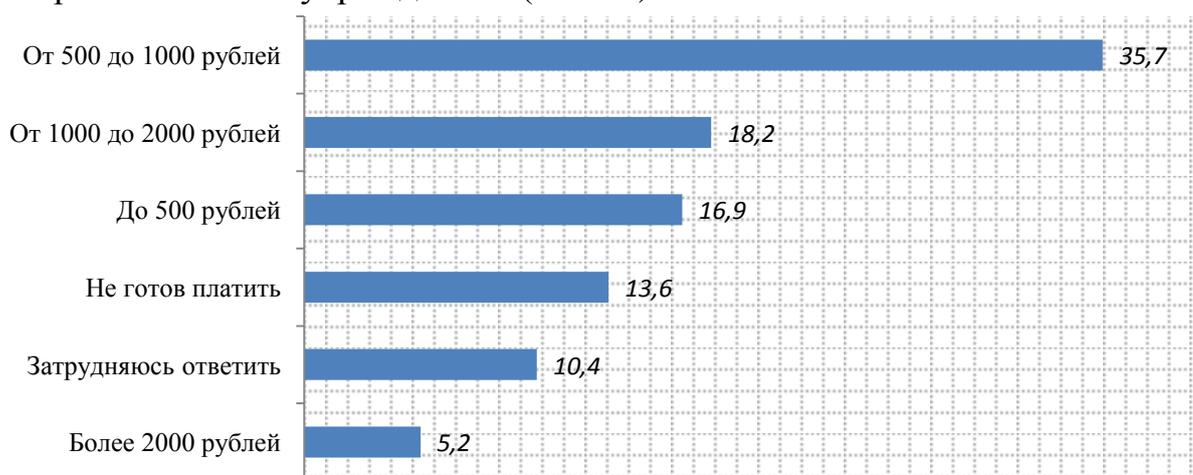


Рис.38. Какую денежную сумму в месяц Вы готовы платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в муниципальных учреждениях дополнительного образования?, в %

В отношении оценки качества отдельных показателей реализации дополнительных программ, были получены следующие результаты. Ниже 9 баллов, в оценках уровня предоставления муниципальной услуги, получили, аналогично предыдущему году, такие критерии, как: «Оснащение учреждений мебелью и оборудованием» - 8,61 балл и «Состояние помещений учреждения дополнительного образования, качество ремонта помещений» - 8,39 баллов. Наивысший балл набрал показатель - «Отношение педагогов с обучающимися и их родителями» - 9,84 баллов. Интегративная оценка качества предоставления муниципальной услуги **«Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ»** в целом, **составляет 9,40<sup>40</sup> баллов.**

*Таблица 10. Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» в учреждениях дополнительного образования*

Наименование показателя	Средний балл	Затрудняюсь ответить
Отношение педагогов с обучающимися и их родителями	9,84	1,3
Квалификацию педагогов	9,75	2
Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к обучающимся	9,74	1,3
Обеспечение безопасности учеников	9,68	2
Режим работы учреждений дополнительного образования	9,59	1,3
Проведение мероприятий (фестивалей, конкурсов, выставок, акций и т.п.)	9,54	6,8
Обслуживание прилегающей территории (уборка снега, мусора и т.д.)	9,52	2
Психологический климат внутри группы, объединения (взаимоотношения ребенка со сверстниками)	9,51	2,7
Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах	9,48	3,4
Обслуживание здания, в котором оказывается услуга (освещение, уборка помещений, соблюдение температурного режима)	9,45	2
Методику преподавания, использования современных образовательных технологий	9,41	9,5
Использование современных образовательных технологий	9,07	6,8
Оснащение учреждений мебелью, оборудованием	8,61	3,4
Состояние помещения учреждения дополнительного образования, качество ремонта помещения	8,39	0,7

<sup>40</sup> Общая оценка услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ» рассчитана на основании вычисления среднего балла, при сложении оценок, полученных по результатам опроса респондентов в отношении 14 показателей, обозначенных в Таблице 10 (средняя арифметическая).

Среди пожеланий и предложений, озвученных респондентами в ответах на традиционный «открытый» вопрос, большее количество повторений отмечалось по таким направлениям, как:

- строительство нового здания с просторными и уютными кабинетами для станции юных натуралистов;
- открытие филиала «Информатика +», в том числе в 24-25 микрорайонах;
- увеличение финансирования и оснащение новым оборудованием и спортивными сооружениями;
- открытие дополнительных центров в шаговой доступности и т.д.<sup>41</sup>

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги **«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**, по итогам проведенного социологического исследования, **составляет – 92,10**, что соответствует значению – «высокий уровень удовлетворённости потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

---

<sup>41</sup> С полной версией ответов респондентов на «открытые», «полузакрытые» вопросы можно ознакомиться в Приложении № 3 к отчету.

## Заключение

Результаты проведенного социологического исследования показали, что удовлетворённость респондентов качеством образовательных и иных услуг, предоставляемых в муниципальных учреждениях общего и дополнительного образования, находится на высоком уровне. Однако не все гипотезы, обозначенные нами в начале исследования, нашли своё подтверждение.

Несмотря на то, что оценки отдельных показателей качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования, в среднем составляют 9 баллов из 10, качество работы школьной столовой, респонденты оценили на среднем уровне. Так, было выявлено, что абсолютная удовлетворённость работой школьного пункта питания отмечается только 51,8% анкетированных<sup>42</sup>. Треть опрошенных ответили, что их скорее удовлетворяет работа столовой, чем нет. Тогда как 4,4% категорически не удовлетворены ее деятельностью. При этом наибольшие нарекания вызывают меню/ассортимент продукции.

В отношении задач исследования, были получены следующие данные:

- степень реализации основных общеобразовательных программ начального, основного и среднего образования находится на достаточном уровне. При этом удовлетворённость потребителей качеством дошкольного образования набирает максимальные оценки по сравнению с иными муниципальными услугами и работой;

- наиболее популярными формами участия родителей в деятельности дошкольных образовательных учреждений остаются: посещение родительских собраний, участие в благоустройстве территории детского сада и участие в мероприятиях;

- анализ уровня информированности респондентов об образовательных программах и результатах обучения учащихся показал, что более 90% опрошенных получают достаточно информации по вышеуказанным вопросам;

- степень удовлетворенности потребителей качеством реализации дополнительных общеразвивающих программ находится на высоком уровне. При этом отмечается положительная динамика в оценках респондентов качества предоставления дополнительного образования в целом. Рост среднего балла по сравнению с предыдущим годом составил 0,24 балла;

- в рамках опроса о предоставлении услуги «организация отдыха детей и молодежи» было выявлено, что респонденты, аналогичным образом, удовлетворены качеством услуг и широким выбором форм организации детского и молодежного отдыха. Среди традиционных источников информирования о возможностях организации детского отдыха, увеличилась частота выбора

---

<sup>42</sup> Из числа тех, кто ответил, что его ребенок питается в школьной столовой.

варианта ответа: «От департамента образования Администрации города (стенды, по телефону, сайт Администрации города)». Стоит обратить внимание, с 2014 года, эта позиция уверенно набирает свою популярность среди потребителей услуг, которые обращаются непосредственно к первоисточнику, за получением сведений. Ежегодное увеличение процента респондентов, выбравших данный вариант информирования, составляет, в среднем 3,6%.

**Список образовательных учреждений города, в которых производился  
опрос респондентов**

<b>№</b>	<b>Общеобразовательные учреждения</b>
1	МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова»
2	МБОУ начальная школа «Перспектива»
3	МБОУ начальная школа «Прогимназия»
4	МБОУ лицей №1
5	МБОУ гимназия №2
6	МБОУ лицей №3
7	МБОУ средняя общеобразовательная школа №6
8	МБОУ средняя общеобразовательная школа №10 с углубленным изучением отдельных предметов
9	МБОУ средняя общеобразовательная школа №12 с углубленным изучением предметов
10	МБОУ средняя общеобразовательная школа №18 имени Виталия Яковлевича Алексеева
11	МБОУ средняя общеобразовательная школа №19
12	МБОУ средняя общеобразовательная школа №22 имени Геннадия Федотовича Пономарева
13	МБОУ средняя общеобразовательная школа №25
14	МБОУ средняя общеобразовательная школа №26
15	МБОУ средняя общеобразовательная школа №27
16	МБОУ средняя общеобразовательная школа №29
17	МБОУ начальная школа №30
18	МБОУ средняя общеобразовательная школа №45
19	МБОУ гимназия имени Ф.К. Салманова
20	МБДОУ детский сад №4 «Умка»
21	МБДОУ детский сад №9 «Метелица»
22	МБДОУ детский сад №14 «Брусничка»
23	МБДОУ детский сад №20 «Югорка»
24	МБДОУ детский сад №22 «Сказка»
25	МБДОУ детский сад №27 «Микки-Маус»
26	МБДОУ детский сад №33 «Аленький цветочек»
27	МБДОУ детский сад №44 «Одуванчик»
28	МБДОУ детский сад №70 «Голубок»
29	МБДОУ детский сад №81 «Мальвина»
30	МБОУ ДО «Центр индивидуального развития»
31	МБОУ ДО «Центр детского творчества»
32	МБОУ ДО «Центр научно-технического творчества «Информатика+»
33	МАОУ ДО «Центр плавания «Дельфин»
34	МБОУ ДО «Станция юных натуралистов»
35	МБОУ ДО «Станция юных техников»

**Таблица линейных распределений**

<u><i>Дошкольное образование</i></u>		
<b>Как Вы считаете, с какого возраста ребенку целесообразно начинать посещать детский сад?</b>		<b>Процент</b>
До 2 лет		4,0
2 - 3 года		47,8
3 - 4 года		45,5
4 - 5 лет		2,0
5 - 6 лет		0,7
Затрудняюсь ответить		0
<b>Почему Вы отдали ребёнка в детский сад?</b>		<b>Процент</b>
Чтобы он получил дошкольное образование		60,2
Для общего развития, формирования общей культуры		53,2
Чтобы он научился находиться в коллективе, общаться с детьми		78,3
Чтобы он получил подготовку к школе		41,5
Чтобы за ним был хороший уход, была обеспечена безопасность ребёнка (в отсутствие родителей)		26,4
Потому что с ним некому сидеть дома		5,7
Потому что не можем себе позволить нанять частного воспитателя/няню		1,0
Затрудняюсь ответить		0
Другое		0,7
<b>Удовлетворены ли Вы лично качеством дошкольного образования, предоставляемого муниципальными дошкольными образовательными учреждениями?</b>		<b>Процент</b>
Удовлетворен полностью		81,2
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен		17,8
Удовлетворен относительно		1,0
Скорее не удовлетворен		0
Не удовлетворен		0
Затрудняюсь ответить		0
<b>Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Реализация основных образовательных программ дошкольного образования» по нижеперечисленным показателям</b>		<b>Средний балл</b>
Качество работы образовательного учреждения в целом		9,64
Качество организации взаимодействия с семьей (родительские собрания, лектории, консультации, семинары-практикумы, тренинговые занятия, детско-родительские группы и др.)		9,58
Качество организации образовательной деятельности		9,72
		<b>Затрудняются ответить</b>
		0,7
		0,3
		1,0

Качество ухода и присмотра за детьми	9,82	0	
Качество организации питания детей (режим, разнообразие, объем, рацион питания)	9,43	0,3	
Санитарно-гигиеническое состояние ДОО (поддержание чистоты в групповых помещениях, коридорах, холлах)	9,70	0	
Содержание прилегающей территории	9,40	0,3	
Качество обеспечения безопасной жизнедеятельности воспитанников (охрана, температурный, световой режим, водоснабжение)	9,71	0,7	
Взаимоотношения, установившиеся у родителей с воспитателями	9,88	0,3	
Взаимоотношения, установившиеся у воспитателей с ребенком	9,88	0,3	
Оснащенность учреждения учебными и учебно-наглядными пособиями, играми, игрушками и другими средствами обучения	9,42	1,3	
Оснащение здания мебелью, оборудованием	9,47	1,0	
Кадровое обеспечение детского сада	9,55	4,3	
Медицинское сопровождение воспитанников	9,65	1,3	
Организация и проведение мероприятий (конкурсы, фестивали, выставки и т.д.)	9,77	0	
<b>Каким образом Вы участвуете в жизни дошкольного образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок?</b>		<b>Процент</b>	
Я не участвую		1,3	
Участвую в работе родительского комитета		31,9	
Посещаю родительские собрания		84,2	
Участвую в организации конкурсов, соревнований, праздников		32,6	
Помогаю в оформлении помещений (газеты, стенды, рисунки и т.п.)		25,5	
Участвую в мероприятиях, организуемых в детском саду (спектакли, соревнования, конкурсы, праздники и т.п.)		36,9	
Участвую в благоустройстве территории детского сада (очистка от снега, озеленение и т.д.)		41,3	
Другое		1,7	
<b>Укажите степень вашей информированности...</b>			
	Получаю достаточно информации	Получаю недостаточно информации	Не получаю информацию
Об образовательной программе дошкольного образовательного учреждения	94,0	5,6	0,3
О режиме работы дошкольного образовательного учреждения	99,3	0,3	0,3
О результатах освоения ребенком образовательной программы дошкольного образования	93,0	6,7	0,3
<b>Какие направления дополнительного образования, по Вашему мнению, необходимо развивать в дошкольных образовательных учреждениях?</b>			

Техническое (информатика, интернет-технологии, теле-радиостудия, робототехника, конструирование)	46,9		
Физкультурно-спортивное (по видам спорта: плавание, гимнастика, др.)	60,2		
Художественное (вокал, хореография, изо. деятельность, декоративно-прикладное творчество, театральная деятельность)	61,2		
Социально-педагогическое (развитие детских общественных движений «Юные инспекторы движения», «Дружина юных пожарных»)	12,6		
<b>Какую денежную сумму в месяц Вы готовы платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в детском саду?</b>			
До 500 рублей	13,3		
От 500 до 1000 рублей	34,2		
От 1000 до 2000 рублей	34,2		
Более 2000 рублей	12,3		
Не готов платить	0,3		
Затрудняюсь ответить	5,6		
<b><u>Общее и дополнительное образование</u></b>			
<b>В каком классе обучается Ваш ребенок?</b>			
С 1 по 4 класс (начальное общее образование)	41,5		
С 5 по 9 класс (основное общее образование)	42,3		
С 10 по 11 класс (среднее общее образование)	16,3		
<b>Укажите степень Вашей информированности о...</b>			
	Получаю достаточно информации	Получаю недостаточно информации	Не получаю информацию
Программах обучения и воспитания	85,7	13,1	1,2
Режиме работы образовательного учреждения	93,3	6,5	0,3
Результатах обучения ребенка	88,4	11,1	0,4
<b>Знаете ли Вы, что в городе и округе работает «горячая линия» по вопросам незаконного сбора денежных средств в образовательных учреждениях?</b>			
Да			75,0
Нет			25,0
<b>Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальных услуг по нижеперечисленным показателям</b>			
	Средний балл	Затрудняюсь ответить	
Качество работы образовательного учреждения в целом	8,95	3,4	
Материально-техническое обеспечение класса, школы	8,52	3,2	
Психологический климат внутри класса, школы	8,73	4,3	
Квалификацию учителей, педагогов	9,25	5,6	
Качество подготовки по учебным предметам	8,93	3,4	
Качество обеспечения безопасной жизнедеятельности школьников	9,11	5,6	
Работу классного руководителя	9,53	0,8	

Проведение мероприятий (олимпиад, конференций, соревнований, фестивалей, конкурсов, акций и т.п.)	9,09	5,0	
Содержание здания (качество ремонта)	7,98	4,4	
Содержание прилегающей территории	8,29	4,3	
Обеспечение сохранности здоровья детей	9,02	4,0	
Обеспечение учащихся учебниками	9,25	1,1	
Взаимоотношения, установившиеся у педагогов с детьми	9,15	3,1	
Взаимоотношения, установившиеся у родителей с педагогами	9,24	2,8	
Психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение детей	8,91	9,5	
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	9,19	5,6	
<b>Отметьте, пожалуйста, Ваше мнение, относительно следующих вопросов:</b>			
	Да	Нет	3\o
Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением образовательного учреждения?	76,1	14,3	9,5
Как Вы считаете, работники образовательного учреждения компетентны в вопросах сферы своей деятельности?	90,5	3,2	6,3
Работники образовательного учреждения доброжелательны, вежливы при общении с Вами, Вашим ребенком?	92,0	3,3	4,7
Готовы ли Вы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым?	86,7	6,8	6,4
<b>Отметьте, пожалуйста...</b>			
	Да	Нет	3\o
Перегружен ли Ваш ребенок учебными занятиями в школе	17,2	78,6	4,1
Перегружен ли Ваш ребенок домашними заданиями	15,1	81,1	3,7
<b>Ваш ребенок питается в школьной столовой?</b>			
Да			89,9
Нет			10,1
<b>Устраивает ли Вас работа школьной столовой?</b>			
Да			51,8
Скорее да, чем нет			33,0
Скорее нет, чем да			10,8
Нет			4,4
<b>Что именно Вас не устраивает в работе школьной столовой?</b>			
Меню/ассортимент продукции школьной столовой			47,1
Вкус/качество продукции, реализуемой в школьных столовых			45,9
Санитарное состояние столовой (чистота обеденного зала, оборудования для раздачи пищи, посуды и посторонний запах)			13,8
Большие очереди у линии раздачи/буфета			15,0
Отведенное для приема пищи время (короткая перемена)			10,5
Затрудняюсь ответить			22,8

Другое							0,6
<b>Насколько вы удовлетворены...?</b>							
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	
Качеством общего образования	40,6	41,3	11,2	1,3	1,0	4,5	
Организацией и проведением олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности»	49,9	36,4	7,8	1,6	0,7	3,7	
Организацией и проведением государственной (итоговой) аттестации физических лиц, освоивших образовательные программы основного общего образования или среднего (полного) общего образования	58,4	35,4	1,8	0	0,9	3,5	
Организацией питания обучающихся	60,8	25,5	7,8	5,9	0	0	
<b>Посещает ли Ваш ребенок объединения дополнительного образования на базе Вашего общеобразовательного учреждения (кружки, секции и др.)?</b>							
Да						57,2	
Нет						42,8	
<b>Как долго Ваш ребенок занимается в объединении (ях) дополнительного образования данного образовательного учреждения?</b>							
Первый год						28,2	
Второй год						31,9	
Третий год						16,9	
Более трех лет						23,0	
<b>Что дает Вашему ребенку посещение кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?</b>							
Развитие интересов, способностей ребенка						76,0	
Так он готовится к поступлению в ВУЗ, колледж						8,5	
Он стал лучше учиться по предметам школьного курса						11,3	
У него появился интерес к учебе, знаниям						15,4	
Он получает умения и навыки практического действия, труда						17,7	
Он окреп физически, заботится о своем здоровье						22,6	
Расширяет кругозор, общую эрудицию						38,0	

Чувствует себя увереннее среди сверстников	15,9	
Пока ему нравится, интересно – пусть ходит, это лучше, чем болтаться на улице, по подъездам	7,4	
Это помогает ему общаться с друзьями, товарищами	18,0	
Получает подготовку к работе по будущей специальности	5,5	
Он там хорошо проводит время, весело, интересно	16,4	
Затрудняюсь ответить	1,6	
Другое	0,5	
<b>Устраивает ли Вас режим работы объединений дополнительного образования?</b>		
Да	96,3	
Нет	3,7	
<b>Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги</b>		
	Средний балл	Затрудняюсь ответить
Качество работы объединений дополнительного образования	9,33	2,1
Квалификацию педагогов	9,42	2,3
Использование современных образовательных технологий	9,07	7,1
Отношение педагогов с учениками и их родителями	9,43	1,6
Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к ученикам	9,25	3,3
Обеспечение безопасности учеников	9,46	3,5
<b>Какие направления дополнительного образования, по Вашему мнению, необходимо развивать в общеобразовательном учреждении?</b>		
Техническое (информатика, интернет-технологии, теле-радиостудия, робототехника, конструирование)	59,5	
Физкультурно-спортивное (по видам спорта: плавание, гимнастика, др.)	48,4	
Художественное (вокал, хореография, изо.деятельность, декоративно-прикладное творчество, театральная деятельность)	40,7	
Социально-педагогическое (развитие детских общественных движений «Юные инспекторы движения», «Дружина юных пожарных», «Журналистика»)	22,1	
<b>Какую денежную сумму в месяц Вы готовы платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в <u>общеобразовательном учреждении</u>?</b>		
До 500 рублей	15,2	
От 500 до 1000 рублей	27,8	
От 1000 до 2000 рублей	24,3	
Более 2000 рублей	6,5	
Не готов платить	12,4	
Затрудняюсь ответить	13,7	
<b>Какую денежную сумму в месяц Вы готовы платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в <u>общеобразовательном учреждении</u>?</b>		
До 500 рублей	15,2	
От 500 до 1000 рублей	27,8	

От 1000 до 2000 рублей	24,3
Более 2000 рублей	6,5
Не готов платить	12,4
Затрудняюсь ответить	13,7
<b>Удовлетворены ли Вы качеством услуг дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях города?</b>	
Удовлетворен полностью	40,6
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	42,4
Удовлетворен относительно	7,9
Скорее не удовлетворен	1,9
Не удовлетворен	0
Затрудняюсь ответить	7,2
<b><u>Дополнительное образование</u></b>	
<b>Знаете ли Вы, чем занимается Ваш ребенок (дети) в свободное время?</b>	
Знаю	89,5
Не всегда	9,8
Не знаю	0
Другое	0,7
<b>В каком из нижеперечисленных муниципальных учреждений Ваш ребёнок (дети) получает дополнительное образование?</b>	
МАОУ дополнительного образования «Центр плавания «Дельфин»	28,8
МБОУ дополнительного образования Центр научно-технического творчества «Информатика +»	15,0
МБОУ дополнительного образования «Центр детского творчества»	17,0
МБОУ ДОД «Станция юных техников»	13,1
МБОУ ДОД «Станция юных натуралистов»	28,8
МБОУ межшкольный учебный комбинат «Центр индивидуального развития»	13,1
<b>По каким направлениям дополнительного образования занимается Ваш ребенок в данном (ых) учреждении (ях)?</b>	
Физкультурно-спортивное (по видам спорта: футбол, волейбол, гимнастика, бокс и др.)	28,2
Художественно-эстетическое (вокал, хореография, изобразительность, декоративно-прикладное творчество, театральная деятельность)	31,5
Научно-техническое (информатика, интернет-технологии, теле-радио-студия и др.)	18,1
Эколого-биологическое (цветоводство, фито-дизайн, юный натуралист и др.)	26,2
Культурологическое (история народов мира, история костюма и др.)	1,3
Военно-патриотическое (военно-спортивные клубы, Юный патриот и др.)	0,7
Туристско-краеведческое (менеджмент туризма, музейное дело, краеведение и др.)	0,7
Естественно-научное («В мире физики», «Занимательное естествознание», «Исследовательская деятельность» и др.)	4,7
Социально-педагогическое («Юные инспекторы движения», «Дружина юных пожарных», «Журналистика» и др.)	6,0
Спортивно-техническое (авиа-моделирование, радиоуправляемые модели, выпиливание, радиоэлектроника и др.)	3,4

Другое		8,1
<b>Что дает Вашему ребенку посещение муниципального учреждения дополнительного образования?</b>		
Развитие интересов, способностей ребенка		73,9
Так он готовится к поступлению в ВУЗ, колледж		3,3
Он стал лучше учиться по предметам школьного курса		6,5
У него появился интерес к учебе, знаниям		11,8
Он получает умения и навыки практического действия, труда		21,6
Он окреп физически, заботится о своем здоровье		26,8
Расширяет кругозор, общую эрудицию		38,6
Чувствует себя увереннее среди сверстников		19,0
Пока ему нравится, интересно – пусть ходит, это лучше, чем болтаться на улице, по подъездам		7,8
Это помогает ему общаться с друзьями, товарищами		20,9
Получает подготовку к работе по будущей специальности		4,6
Он там хорошо проводит время, весело, интересно		21,6
Затрудняюсь ответить		0
Другое		0
<b>Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» в учреждениях дополнительного образования</b>		
	Средний балл	Затрудняюсь ответить
Качество услуг дополнительного образования в учреждении дополнительного образования в целом	9,40	1,4
Квалификацию педагогов	9,75	2,0
Использование современных образовательных технологий	9,07	6,8
Методику преподавания, использования современных образовательных технологий	9,41	9,5
Психологический климат внутри группы, объединения (взаимоотношения ребенка со сверстниками)	9,51	2,7
Отношение педагогов с обучающимися и их родителями	9,84	1,3
Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к обучающимся	9,74	1,3
Обеспечение безопасности учеников	9,68	2,0
Режим работы учреждений дополнительного образования	9,59	1,3
Состояние помещения учреждения дополнительного образования, качество ремонта помещения	8,39	0,7
Оснащение учреждений мебелью, оборудованием	8,61	3,4
Обслуживание здания, в котором оказывается услуга (освещение, уборка помещений, соблюдение температурного режима)	9,45	2,0
Обслуживание прилегающей территории (уборка снега, мусора и т.д.)	9,52	2,0
Проведение мероприятий (фестивалей, конкурсов, выставок, акций и т.п.)	9,54	6,8

Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах	9,48	3,4	
<b>Оцените достаточность набора дополнительных образовательных услуг, предлагаемых в учреждении</b>			
Достаточный		80,6	
Недостаточный		6,5	
Затрудняюсь ответить		12,9	
<b>Имеете ли Вы возможность (желание) участвовать в...?</b>			
	Да, имею возможность	Нет, не имею возможность	Не имею желания
Организации культурных мероприятий	46,9	39,2	14,0
Работе управляющего/попечительского совета	14,2	57,5	28,4
Хозяйственных вопросах	15,8	54,9	29,3
Посильном финансировании отдельных мероприятий	25,9	54,1	20,0
<b>Какую денежную сумму в месяц Вы готовы платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в муниципальных учреждениях дополнительного образования?</b>			
До 500 рублей			16,9
От 500 до 1000 рублей			35,7
От 1000 до 2000 рублей			18,2
Более 2000 рублей			5,2
Не готов платить			13,6
Затрудняюсь ответить			10,4
<b>Насколько вы удовлетворены: Качеством дополнительного образования?</b>			
Удовлетворен полностью			72,5
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен			21,0
Удовлетворен относительно			5,1
Скорее не удовлетворен			0
Не удовлетворен			0
Затрудняюсь ответить			1,4
<b>Насколько вы удовлетворены: Организацией и проведением олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности?</b>			
Удовлетворен полностью			72,2
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен			18,5
Удовлетворен относительно			4,6
Скорее не удовлетворен			0
Не удовлетворен			0
Затрудняюсь ответить			4,6
<b><u>Отдых и оздоровление</u></b>			
<b>Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул?</b>			

Из средств массовой информации (радио, ТВ, пресса)	16,8
Из образовательных учреждений (в том числе через Интернет-сайт образовательного учреждения)	75,7
От департамента образования Администрации города (стенды, по телефону, сайт Администрации города)	31,8
От друзей, знакомых, коллег	35,5
Из интернет-сайтов, не относящихся к департаменту образования и подведомственным ему учреждениям	11,2
В свободном доступе такой информации нет	0
Затрудняюсь ответить	2,8
Другое	3,7
<b>На Ваш взгляд, достаточно ли форм и программ организации досуга детей и подростков в период школьных каникул, предоставляется департаментом образования города?</b>	
Да, предоставлен широкий выбор форм организации детского отдыха	41,1
Желательно расширить перечень выездных программ в южном направлении	46,7
Желательно расширить перечень выездных программ в среднюю полосу России	19,6
Желательно расширить перечень выездных программ в Тюменской области	19,6
Желательно расширить перечень выездных программ за пределами РФ	11,2
Затрудняюсь ответить	8,4
Другое	1,9
<b>На Ваш взгляд, в пришкольный лагерь с каким профилем стоит направить ребёнка (детей)?</b>	
Многопрофильный	50,9
Гражданско-патриотического профиля	15,1
Историко-этнографического профиля	8,5
Эколого-краеведческого профиля	9,4
Спортивно-туристического профиля	53,8
Трудового профиля	11,3
Нравственно-эстетического профиля	15,1
Интеллектуального профиля	14,2
Проф. ориентационного профиля	7,5
Реабилитационного профиля	8,5
Затрудняюсь ответить	2,8
Другое	0,9
<b>Что, по Вашему мнению, является первоочередным при выборе места и формы отдыха ребёнка (детей) в период школьных каникул?</b>	
Географическое положение лагеря	33,6
Содержание досугово-образовательной программы лагеря	47,7
Стоимость проезда к месту отдыха и обратно	28,0
Бытовые условия нахождения ребёнка в лагере	37,4
Сроки проведения смен и их продолжительность	4,7
Условия проезда к месту отдыха и обратно	11,2
Возможность постоянной связи с ребёнком в период его нахождения в лагере	20,6

Безопасность ребенка		66,4
Затрудняюсь ответить		1,9
Другое		0,9
<b>Удовлетворены ли Вы качеством организации отдыха детей и молодежи?</b>		
Удовлетворен полностью		26,2
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен		44,7
Удовлетворен относительно		15,5
Скорее не удовлетворен		1,9
Не удовлетворен		1,0
Затрудняюсь ответить		10,7
<b>Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи»</b>		
	Средний балл	Затрудняюсь ответить
Качество услуги в целом	8,70	12,4
Квалификацию педагогов, работающих с детьми в лагере	9,00	10,6
Режим работы лагеря	8,80	7,3
Содержание досугово-образовательной деятельности	8,48	8,2
Качество проводимых мероприятий	8,58	9,3
Обслуживание здания образовательного учреждения в период работы лагеря (освещение, уборка помещения)	8,62	11,2
Обслуживание прилегающей территории в период работы лагеря (уборка мусора и т.д.)	8,50	11,3
Отношение педагогов, воспитателей к детям и их родителям	9,01	6,2
Качество питания детей в лагере	8,48	9,1
Обеспечение безопасности детей и педагогов в лагере	8,83	9,3
<b><u>Общая информация</u></b>		
<b>Ваш пол?</b>		
Мужской		15,4
Женский		84,6
<b>Семейное положение?</b>		
Женат\замужем		84,6
Холост\не замужем		4,8
Разведена\разведен		8,8
Вдовец\вдова		1,8
<b>Ваш возраст?</b>		
18-24		0,9
25-34		28,8
35-44		56,8
45-54		12,6
55 и старше		0,9
<b>Ваше образование?</b>		
Неполное общее среднее		0,8

Полное общее среднее	3,8
Среднее специальное	17,7
Незаконченное высшее	5,9
Высшее	71,9
<b>В какой сфере Вы работаете?</b>	
Строительство	5,0
Транспорт	5,5
Связь, коммунальное хозяйство	2,4
Государственное, муниципальное управление	8,7
Культура, наука, образование, здравоохранение	29,7
Сфера услуг, торговля	13,9
СМИ	1,0
Военнослужащие, правоохранительные органы	2,8
Нефтедобыча, переработка, геология	11,5
Энергетика	3,8
Газодобыча, транспортировка газа	2,2
Сельское, лесное хозяйство	0,1
Временно без работы, безработный	3,4
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	4,3
Студент, учащийся	0,2
Пенсионер	0,6
Другое	4,8
<b>Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?</b>	
Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо	10,1
Живем хорошо, без особых материальных проблем	45,0
Живем средне	39,1
Трудное материальное положение, приходится на всем экономить	3,4
Живем очень бедно, еле сводим концы с концами	0,5
Затрудняюсь ответить	1,9

**Кодификатор «открытых» и «полузакрытых» вопросов**

«Дошкольное образование»

№ анкеты	Ответ	Количество повторений
<b>2. Почему Вы отдали ребёнка в детский сад?</b>		
37	Надо было выходить на работу	1
<b>5. Каким образом Вы участвуете в жизни дошкольного образовательного учреждения, в котором обучается Ваш ребенок?</b>		
80	Изготавливаю дополнительное, развивающее оборудование	1
129	Проведение занятий	1
186	Любые занятия, положительно влияющие на воспитание ребенка	1
215	Делаю фотографии праздников	1
216	По возможности	1
<b>9. Ваши предложения по организации дошкольного образования детей в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования</b>		
2,9,35,53,67,70,91,96,113,118,128,151,161,163,166,174,230,280,291,293	Меня все устраивает; удовлетворен полностью, Все очень замечательно	20
3	Ввести хореографию, как обязательную деятельность дошкольного образования	1
18	Д\с по организации дошкольного образования справляется	1
28	Благоустройство территории	1
30	Обеспечить современным оборудованием и игрушками	1
34	Возможность посещения логопеда (т.к. логопед работает только с теми детьми, которых готовят к школе)	1
34,66,175,119,279	Больше дополнительных кружков; увеличить кол-во доп. образования, Делать больше кружков и секций, развивающих занятий на базе садика, как дополнительное образование	5
37	Меньше занятий, особенно в подготовительной группе	1
38	Хотелось бы видеть в саду театральный кружок	1
40,175	Сократить количество детей в группах	2
47	Не перегружать детей лишней информацией	1
51,258	Разнообразить предлагаемые дополнительные	2

	платные услуги, направленные на развитие мелкой моторики и на подготовку к школе	
52	Воспитание патриотизма на примере наших национальных героев	1
54	Повысить качество питания	1
66,75	Побольше культурно-массовых мероприятий; в летний период устраивать больше культурно-массовых мероприятий на свежем воздухе («веселые старты» и т.д.)	2
76	Ввести дополнительные услуги (танцевальные, технические, язык.)	1
83	Внедрение иностранных языков, работа психолога с детьми	1
102	Больше узких специалистов	1
103	Чтобы воспитатель занимался детьми, а не бумагами	1
116	Изучение нового материала посредством интерактивной доски, организация коллективного изучения	1
127	Получить достаточное дошкольное образование для дальнейшего обучения в школе	1
129,130,132	Взаимодействие со школой; больше ориентироваться на принимающих детей школы	3
145,175,289	Проведение олимпиад по предметам, или конкурсов на знание того или иного предмета; организовать участие в олимпиадах; возможно проведение конкурсов между детьми д\с (умственных, развивающих, творческих), чтобы больше узнавать о способностях наших детей	3
186	Бассейн	1
200	Почаще вывозить детей на экскурсии	1
203	Снизить стоимость за содержание	1
274	Физкультурно-оздоровительные мероприятия	1
<b>14. В какой сфере Вы работаете?</b>		
43,54	Сфера экономики и финансов	2
57,256,298	Банковская сфера	3
145	Страхование	1
149	Занятость	1
216	Бухгалтерия	1
266	МЧС	1
274	Сфера услуг, землеустройство, кадастр	1
277	Коммуникация	1
278,289	Юриспруденция	2
<b><u>«Начальное общее образование»</u></b>		
<b>9. Что именно Вас не устраивает в работе школьной столовой?</b>		

230	Недостаточно площади	1
<b>13. Что дает Вашему ребенку посещение кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?</b>		
227	Повысился уровень знаний	1
<b>19. Ваши предложения по организации общего и дополнительного образования детей в общеобразовательных учреждениях</b>		
1	Сделать группу продленного дня	1
6,100,158,174,181	Чтобы все дети учились в первую смену	5
8, 31,181	Разнообразить дополнительное образование; организовать дополнительные кружки (вышивание, лепка, рисование)	3
11,39,200,217	Увеличить количество кружков и секций; расширить спектр услуг (предлагать больше направлений); Хотелось бы больше кружков (секций); мероприятий на улице, возможно с участием родителей	4
20,48,176	Хорошо бы учиться детям по общеобр. программам в пятидневную неделю, а доп. обр. по субботам; общее образование организовать с пн. по пт., а дополнительное (в т.ч. техническое, физкультурно-спортивное, художественное и др.) по субботам	3
22	Находить подход к каждому ребенку	1
32,259	Введение англ. языка дополнительно; Курсы «Английского языка»	2
42	Наличие дополнительных помещений, кабинетов для занятий	1
49	Провести опрос среди родителей и учеников на предмет того, по каким образовательным предметам хотели бы посещать доп. образование и нужны ли они им	1
52	Проводить деление групп (англ.яз.) с учетом уровня подготовленности детей	1
56,99,117,121,122,144,154,157,237,221,244,260	На данный момент нас все устраивает; Все устраивает; всего достаточно; спасибо за работу; Так держать; В нашей школе всё работает отлично. Всё нужно сохранить на этом же уровне; Считаю, что в нашей школе всё на должном уровне. Всё устраивает на 5+	12
61	Организовать доп. обучение по англ. языку и информатике (не хватает преподавателей), больше организовать уроки физической культуры на улице	1
75	Более квалифицированные педагоги, разнообразия в кружках	1
79	Возможность оперативно получать (своевременно) обратную связь от педагогов	1
86	Продлить время проведения занятий до 18.00, чтобы	1

	все успеть. Усилить мат-техническую базу для занятий робототехникой	
92	Для ИЗО-студии приобретение мольбертов, т.к. это художественное искусство, требующее правильного положения бумаги и т.д.	1
98,149	Надо развивать техническое направление-информатика, робототехника	2
127,136	Ввести доп. программы спортивно-оздоровительного характера; больше направлений по физической культуре	2
145,273	Организовать кружки по робототехнике и 3D моделированию; Дать возможность заниматься робототехникой всем желающим детям	2
146	Дополнительное образование детей в общеобразовательном учреждении должно осуществляться во второй половине дня на базе ОУ, без оплаты со стороны родителей	1
166	Должно быть больше ДК, школ и других ОУ	1
186	Привлекать к опросам самих детей, так можно более точно узнать, что им интересно	1
197	Куда ребёнок хочет - не попасть. Побольше мест в бассейн	1
196	Быть добрее к детям	1
194	Организовать доступность дополнительных кружков для детей	1
192	Спортивных мероприятий и секций больше	1
208	Ввести больше дополнительных занятий по основным предметам	1
201	Больше времени проводить на улице, по возможности	1
227	Организация учебного процесса в 1 смену	1
224	Ввести факультативы по предметам	1
255	Надо развивать техническое направление-робототехнику	1
240	Доступность в географическом положении (в каждом районе)	1
239	Оптимизировать учебную нагрузку. Обсуждать с родителями дополнительные курсы (их специфику): «Историю гимназии», «Мир деятельности» и пр. вызывают сомнения в их необходимости	1
261	Начало 2 смены обучения с 13.00	1
263	Внеурочную деятельность выполнять не на бумаге, а реально. Не нужно экономить на наших детях	1
275	Необходимо на базе учебного заведения в вечернее	1

	время организовать спортивные кружки, чтоб каждый ребёнок мог тренироваться	
304	Переход детей в первую смену	1
290	Хотелось бы, чтобы дети не учились в субботу!	1
281	Дополнительно открыть курсы иностранных языков	1
<b>24. В какой сфере Вы работаете?</b>		
82	Банк	1
159	Производство наружной рекламы	1
169	Финансы и кредит	1
210	Общепит	1
209	Авиатранспорт	1
227	Юриспруденция	1
220	Управление персоналом	1
241	IT	1
<b><u>«Основное общее образование»</u></b>		
<b>9. Что именно Вас не устраивает в работе школьной столовой?</b>		
62	Пицца всегда холодная	1
194	З\о	1
317	Платное питание	1
<b>13. Что дает Вашему ребенку посещение кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?</b>		
54	Ничего не дает. Те кружки, на которые ходит, не нравятся	1
226	Нечего посещать	1
269	Экономия времени на передвижение в другие центры дополнительного образования	1
<b>19. Ваши предложения по организации общего и дополнительного образования детей в общеобразовательных учреждениях</b>		
32, 138,148,195,261,266	Увеличить количество кружков и секций; организация секций и кружков; расширение услуг	6
51	Ввести для обучающихся 5 классов курс внеурочной деятельности «Английский язык»	1
52,114	Улучшить материально-техническое обеспечение; улучшить материальную базу школы	2
63	Слышать детей (и слушать), доп. физкультур. кружки, секции. Если не ходит ребенок на доп. Секции, чтобы мог посетить в школе	1
64,208	Мало (нет) спортивных секций для средних классов; Нет никаких спортивных секций в школе для среднего звена	2
66, 169,196,247	Меня все устраивает; организация общего и дополнительного образования оптимальная	4
79	Стимулировать педагогов, чтобы они были более активными	1

89	«Более заинтересовать посещение ДОД»	1
95	Организовать факультативы по основным предметам в свободное от учебы время	1
103	Развитие отраслевой профориентации на базе ведущих предприятий города, округа, РФ	1
106	Разнообразии спортивных секций	1
107	Увеличить заинтересованность учителей к освоению материала учебного процесса детьми. Материально-техническое обеспечение улучшить	1
117	Организация факультативов различной направленности	1
132	Новые учебники. Дополнительные бесплатные занятия (математика, русский), бесплатно	1
140,280	Пятидневная учебная неделя. Обеспечение не только учебниками, но и дидактическими материалами, рабочими тетрадями	2
142,150,266	1 смена; было бы очень хорошо, если бы дети учились в 1 смену	3
144	Кружки по рукоделию (шитье, вязание, макраме)	1
159	Необходимо больше спец. кабинетов для объединений	1
161	Реализация образовательной программы в первой половине дня, а кружки после обеда	1
170	Предлагаю организовать кружки (дополнительные занятия) по воспитанию учащихся, привитию в них любви к учебе	1
199	Избыточная формализация, независимая от преподавательского состава и руководства школы	1
203	Организация спортивных секций в школе	1
209	Привлечение в спортивные секции	1
212	Вернуться к системе образования при СССР	1
225	Больше уделять времени детям, у которых больше способностей	1
243	Предложений нет	1
258	Считаю, что дополнительным образованием ученики могут заниматься в других учебных заведениях	1
303	Не перегружать	1
282	Создание воспитательных комплексов	1
291	Организация художественной мастерской	1
306	Обратить внимание на материальное обеспечение кабинетов дополнительного образования	1
309	Необходимы занятия по математике, психологии	1
310	Факультативы, платные образовательные услуги	1
314	Больше дополнительных занятий	1

259	Общее образование - с 8:00 до 13:00, Дополнительное образование - с 14:00 до 20:00	1
318	Больше групп дополнительного образования	1
<b>24. В какой сфере Вы работаете?</b>		
85	РЖД, почтовый экспедитор	1
105	Социальная сфера	1
223	Парикмахер	1
226	Пищевая промышленность	1
266	Учреждение по работе с молодежью	1
277	Банковский служащий	1
315	В государственном бюджетном учреждении	1

**«Среднее общее образование»**

№ анкеты	Ответ	Количество повторений
<b>13. Что дает Вашему ребенку посещение кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?</b>		
104	Ничего	1
<b>19. Ваши предложения по организации общего и дополнительного образования детей в общеобразовательных учреждениях</b>		
3,4,109	Все устраивает; довольны услугами образовательного учреждения	2
28,31	Ремонт; ремонт образовательного учреждения и территории	2
45	Спасибо педагогам	1
54	Пригласить в качестве преподавателей, специалистов (не школьных учителей)	1
56	Ввести какие-то разнообразные компетентностные практики	1
62	Взять вопрос обеспечения занятий необходимым оборудованием под контроль управления образования	1
67,68	Сделать ремонт в школе №19	2
78	Я предлагаю ввести в общеобразовательных учреждениях дополнительные курсы (лекции) по облагораживанию нравов учащихся, воспитанию патриотизма	1
<b>24. В какой сфере Вы работаете?</b>		
76	Юриспруденция	1
80	Бизнесмен (парикмахерская «Полина», солярий подарочная упаковка)	1
86	Домохозяйка	1

**«Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования»**

№ анкеты	Ответ	Количество повторений
----------	-------	-----------------------

<b>1. Знаете ли Вы, чем занимается Ваш ребенок (дети) в свободное время?</b>		
81	Нет свободного времени	1
<b>3. По каким направлениям дополнительного образования занимается Ваш ребенок в данном (ых) учреждении (ях)?</b>		
75	Легоконструирование	1
37,28,27,21,88	Иностранные языки; английский	5
34	Подготовка к школе	1
83,85	Гребля; гребной слалом	2
102	Группа «Гармония»	1
135	ЦФП «Надежда»	1
140,147,154	Учебно-оздоровительное плавание; плавание	3
<b>10. Ваши предложения по организации дополнительного образования детей в муниципальных учреждениях дополнительного образования</b>		
56	Вывозить детей на природу, чтоб была возможность наглядно видеть изучаемое. Анализировать, наблюдать в естественных условиях	1
42	Выполнить капремонт здания	1
38,89,102,111	Всем удовлетворена; все устраивает; спасибо, все очень хорошо организовано	4
32,31	Хотим филиал «Информатика+» в 24-25 микрорайонах; Хотим филиал «Информатика+»	2
28,99	Открыть еще дополнительных центров для детей; открытие новых помещений шаговой доступности	2
84	Делать ставку не только на чемпионов	1
90,107,109	Увеличить финансирование и оснастить новым оборудованием и спортивным снаряжением; повысить количество финансирования; улучшить финансовую поддержку студий со стороны управляющих организаций	3
91	Возможность начинать заниматься спортивным плаванием в любом возрасте	1
94	Выездные олимпиады, конкурсы	1
114,115,116,117,120,121,122,128,134	Постройте Станцию юных натуралистов – охватите больше детей; Новую станцию юных натуралистов; новое здание; Просторные, уютные кабинеты, здание; Станция юных натуралистов давным-давно нуждается в новом, просторном здании. Желательно, чтобы занятия проводились по субботам	9
128	Открыть гимнастику и шахматы для дошкольников, потому что имеющиеся сильно переполнены	1
131	Для г. Сургута должно быть стыдно управленцам не иметь современного оборудования и достаточного финансирования детских учреждений	1
133	Расширение направлений различных видов	1

	деятельности в ДО. Новое, не опасное здание для СЮН	
135	Возможность познакомиться с разными учреждениями дополнительного образования(вводные занятия), чтобы выбрать то, что понравится	1
136	Туристические походы	1
139	Улучшить здание, а именно холл, гардероб	1
147	Необходим профессиональный подход во всем. От уровня дворника до директора. И выстроить именно систему ДО. Пока ее нет	1

**15. В какой сфере Вы работаете?**

54	Телекоммуникации	1
49	ИТ (информационные технологии)	1
47	Финансы, ценные бумаги	1
46,26,110	Банк	3
100	Консалтинг	1
122	Юрист	1
134	Госслужащие	1
144	Предприниматель	1

**«Организация отдыха детей и молодежи»**

№ анкеты	Ответ	Количество повторений
<b>1. Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул?</b>		
23,34,39	Классный руководитель	3
24	От ребенка	1
<b>2. На Ваш взгляд, достаточно ли форм и программ организации досуга детей и подростков в период школьных каникул, предоставляется департаментом образования города?</b>		
97	Скучно	1
<b>3. На Ваш взгляд, в пришкольный лагерь с каким профилем стоит направить ребёнка (детей)?</b>		
92	Никаких профилей. Пусть дети просто отдыхают	1
<b>4. Что, по Вашему мнению, является первоочередным при выборе места и формы отдыха ребёнка (детей) в период школьных каникул?</b>		
82	Все пункты, кроме 9	1
<b>7. Ваши предложения по организации отдыха детей и молодежи?</b>		
16	Организовать летний лагерь для среднего звена на июнь, июль, август	1
18,28	Организовать выезд детей летом в южном направлении за счет родителей; организовать выездные экскурсии	2
24	В целом все неплохо, ребенок всегда доволен	1

26,44	Побольше развлекательных экскурсий, не забывая о живой природе; Почаще вывозить детей на экскурсии	2
27	Добавить походы в музей, выставки	1
36	Разнообразить досугово-образовательную деятельность	1
37	По моему мнению, лагерь-это отличный вид занятия времени	1
43	Самое главное-безопасность детей	1
<b>12. В какой сфере Вы работаете?</b>		
23	Секретарь ООО «ЮграТрансГаз»	1
39	ИП	1