



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

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о результатах социологического исследования на тему:

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

Руководитель проекта:

М.А. РОДЫГИНА – директор МКУ «Наш город»

Составители:

И.В. ЛУГОВАЯ – ведущий эксперт отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

К.П. СИЛКИНА – эксперт отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

Сургут, 2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
2. Оценка потребителями качества муниципальных услуг/работ, предоставляемых/выполняемых в сфере образования.....	6
2.1. Оценка потребителями качества реализации дошкольных образовательных программ.....	6
2.2. Оценка потребителями качества реализации общеобразовательных программ.....	10
2.3. Оценка потребителями качества организации отдыха детей и молодежи.....	15
2.4. Оценка потребителями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ.....	17
2.5. Оценка качества методического обеспечения образовательной деятельности и качества образования.....	21
2.6. Оценка качества проведения промежуточной итоговой аттестации лиц, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования, либо обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе.....	23
Заключение	27
Приложение: перечень образовательных учреждений города, потребители услуг которых приняли участие в опросе.....	30

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвященное определению уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг/работ, предоставляемых/выполняемых в сфере образования, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 05.03.2021 № 246 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2021 год» (с изменениями от 24.06.2021 № 994) муниципальным казенным учреждением «Наш город» и департаментом образования Администрации города в марте – июне 2021 года.

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 функционирования, и принятия в случае необходимости управленческих решений.

Целью настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг/работ, предоставляемых/выполняемых в сфере образования.

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

- изучить мнения родителей о реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования, присмотре и уходе за ребенком в дошкольном образовательном учреждении, которое он посещает;
- определить степень удовлетворенности потребителей качеством реализации основных общеобразовательных программ: начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования, дошкольного образования;
- выявить степень удовлетворенности участников опроса качеством реализации дополнительных общеобразовательных программ;
- проанализировать уровень информированности респондентов об образовательных программах и результатах обучения учащихся;
- определить степень удовлетворенности родителей качеством организации отдыха детей и молодежи;
- выявить уровень удовлетворенности педагогического состава общеобразовательных учреждений качеством выполняемой работы в сфере методического обеспечения образовательной деятельности;
- определить степень удовлетворенности качеством организации и проведения 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 в общеобразовательной организации;

- выявить мнения респондентов относительно качества организации питания обучающихся;

- 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 в учреждениях дополнительного образования.

Объект исследования – потребители муниципальных услуг/работ, предоставляемых/выполняемых учреждениями, подведомственными департаменту образования, проживающие на территории города Сургута, старше 18 лет, воспитывающие несовершеннолетних детей, а также педагоги общеобразовательных учреждений.

Предмет исследования – удовлетворенность респондентов качеством муниципальных услуг/работ, предоставляемых/выполняемых учреждениями, подведомственными департаменту образования.

Основная гипотеза исследования:

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

1.1. Методико-процедурный раздел

Выборочная совокупность

В ходе исследования проведен онлайн-опрос потребителей муниципальных услуг/работ от 18 лет и старше, постоянно проживающих на территории города, воспитывающих несовершеннолетних детей. Количество участников интернет-опроса – 9 996 человек, стихийная выборка¹.

В опросе приняли участие: родители обучающихся 83-х образовательных учреждений города (приложение), в которых оказываются услуги дошкольного, общего и дополнительного образования, а также услуги по организации отдыха детей и молодежи; 1 162 педагога из общеобразовательных учреждений города.

¹ Стихийная выборка – выборка, не имеющая вероятностного обоснования, складывающаяся на основе случая, причем выбор каждого случая не влияет на любой другой случай (выбор методики опроса обусловлен неблагоприятной ситуацией, связанной с новой коронавирусной инфекцией и основан на рекомендациях Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

Вид социологического опроса: интернет-анкетирование потребителей муниципальных услуг/работ.

Объем и формирование выборки

При планировании исследования исходным принципом формирования выборки являлось привлечение к участию в онлайн-опросе респондентов, воспитывающих несовершеннолетних детей, являющихся потребителями муниципальных услуг/работ 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

№	Название этапа	Срок реализации
1. Подготовительный этап		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ выборки исследования	февраль 2021
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	февраль – март 2021
2. Организационный этап		
2.1	Проведение интернет-анкетирования среди потребителей муниципальных услуг и работ в сфере образования	март – июнь 2021
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	июль 2021
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет, тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	октябрь – ноябрь 2021

2. Оценка потребителями качества муниципальных услуг/работ, предоставляемых/выполняемых в сфере образования

В ежегодном мониторинге общественного мнения по вопросам оценки качества реализации основных общеобразовательных программ, программ дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях приняли участие респонденты старше 18 лет, проживающие на территории города Сургута, в количестве 9 996 человек. Половозрастные характеристики участников опроса представлены следующим образом:

Пол, %

Мужчины	11,5
Женщины	88,5

Возраст, %

18-24 (лет)	2,4
25-34 (лет)	31,1
35-44 (лет)	48,0
45-54 (лет)	16,7
55 лет и старше	1,8

Далее по отчету приведены результаты опроса в табличном виде, а также в виде диаграмм в динамике последних лет.

2.1. Оценка потребителями качества реализации дошкольных образовательных программ

В опросе о качестве предоставления услуг дошкольными образовательными учреждениями (далее – ДООУ) приняли участие 4 883 человека.

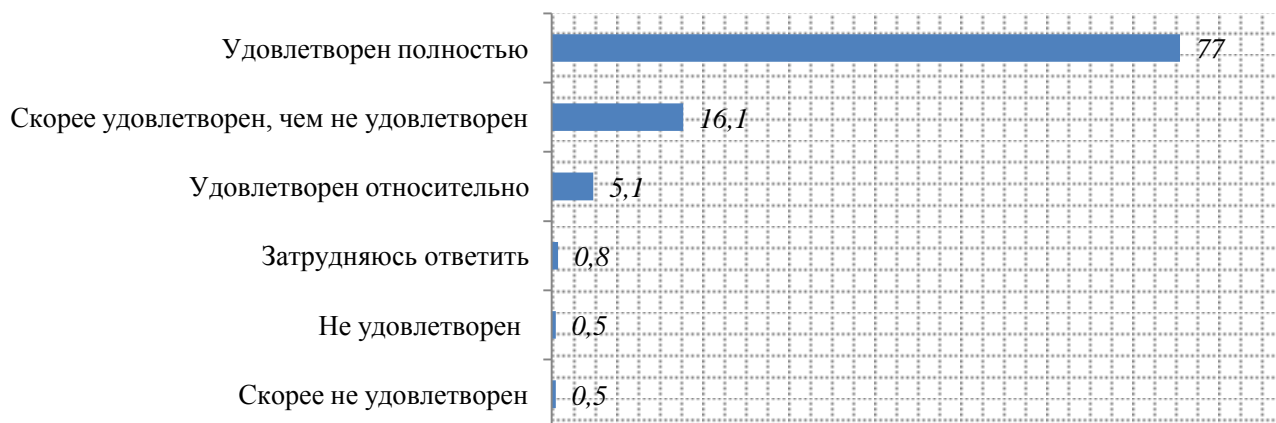
Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворенности качеством услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования», %

Удовлетворен полностью	69,4
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	19,7
Удовлетворен относительно	7,3
Затрудняюсь ответить	1,9
Скорее не удовлетворен	1,0
Не удовлетворен	0,7



**Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворенности качеством услуги
«Присмотр и уход за детьми», %**

Удовлетворен полностью	77,0
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	16,1
Удовлетворен относительно	5,1
Затрудняюсь ответить	0,8
Не удовлетворен	0,5
Скорее не удовлетворен	0,5



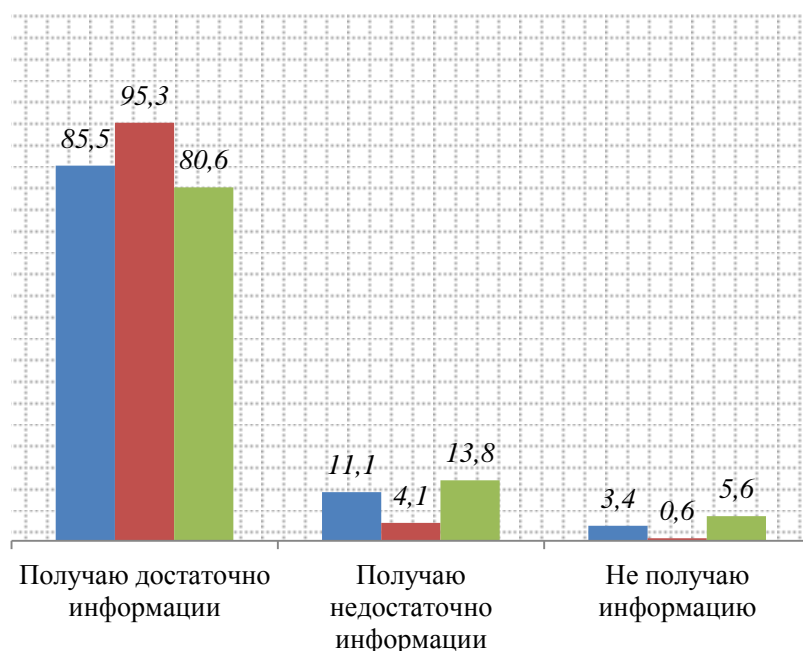
**Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги
«Реализация основных образовательных программ дошкольного образования»
по нижеперечисленным показателям**

	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	Средний балл (2020)	Средний балл (2021)	3/о (2021, %)
	По 10-балльной шкале			По 5-балльной шкале		
1. Качество работы образовательного учреждения в целом	9,45	9,65	9,65	4,7	4,7	7,0
2. Качество организации взаимодействия с семьей (родительские собрания, лектории, консультации, детско-родительские группы и др.)	9,42	9,66	9,67	4,7	4,6	7,7
3. Качество организации образовательной деятельности	9,64	9,79	9,78	4,7	4,7	7,9

4. Качество организации питания детей (режим, разнообразие, объем, рацион питания)	9,16	9,27	9,42	4,6	4,5	7,5
5. Санитарно-гигиеническое состояние ДОУ (поддержание чистоты в групповых помещениях, коридорах, холлах)	9,54	9,72	9,64	4,7	4,7	7,1
6. Содержание прилегающей территории	8,93	9,37	9,20	4,7	4,6	7,1
7. Качество обеспечения безопасной жизнедеятельности воспитанников (температурный, световой режим, водоснабжение)	9,54	9,66	9,71	4,7	4,8	8,6
8. Соблюдение нормы безопасности (пропускной режим, видеонаблюдение и т.д.)	-	-	-	4,6	4,6	7,5
9. Взаимоотношения, установившиеся у родителей с воспитателями	9,67	9,83	9,85	4,8	4,8	6,6
10. Взаимоотношения, установившиеся у воспитателей с ребенком	9,76	9,84	9,87	4,8	4,4	7,2
11. Обеспеченность детского сада развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка	-	-	-	4,7	4,8	8,5
12. Оснащенность техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой	-	-	-	4,6	4,7	12,7
13. Оснащенность участка детского сада современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную двигательную активность каждого ребенка	-	-	-	4,4	4,5	10,6
14. Обеспеченность книгами, пособиями, детскими журналами, методическими материалами для организации качественного педагогического процесса	-	-	-	4,7	4,7	14,9
15. Условия для физического развития и укрепления здоровья ребенка	-	-	-	4,7	4,7	12,0
16. Медицинское сопровождение воспитанников	9,54	9,64	9,69	4,7	4,7	9,9
17. Организация и проведение мероприятий (конкурсы, фестивали, выставки и т.д.)	9,48	9,80	9,70	4,7	4,7	10,4

Укажите степень вашей информированности..., %

	Получаю достаточно информации	Получаю недостаточно информации	Не получаю информацию
Об образовательной программе дошкольного образовательного учреждения	85,5	11,1	3,4
О режиме работы дошкольного образовательного учреждения	95,3	4,1	0,6
О результатах освоения ребенком образовательной программы дошкольного образования	80,6	13,8	5,6



- Об образовательной программе дошкольного образовательного учреждения
- О режиме работы дошкольного образовательного учреждения
- О результатах освоения ребенком образовательной программы дошкольного образования

Укажите, пожалуйста, свое согласие или несогласие со следующими суждениями о развитии ребенка в ДООУ, в котором обучается Ваш ребенок..., %

	Согласен	Не согласен	Затрудняюсь ответить
Ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях	87,6	4,3	8,1
В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его познавательных интересов и разумных потребностей	76,3	9,0	14,7
В успехах ребенка есть очевидные заслуги воспитателей и педагогов детского сада	85,7	4,7	9,6
Благодаря посещению детского сада ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками	83,0	6,8	10,2
Благодаря посещению детского сада ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения	83,1	7,2	9,7

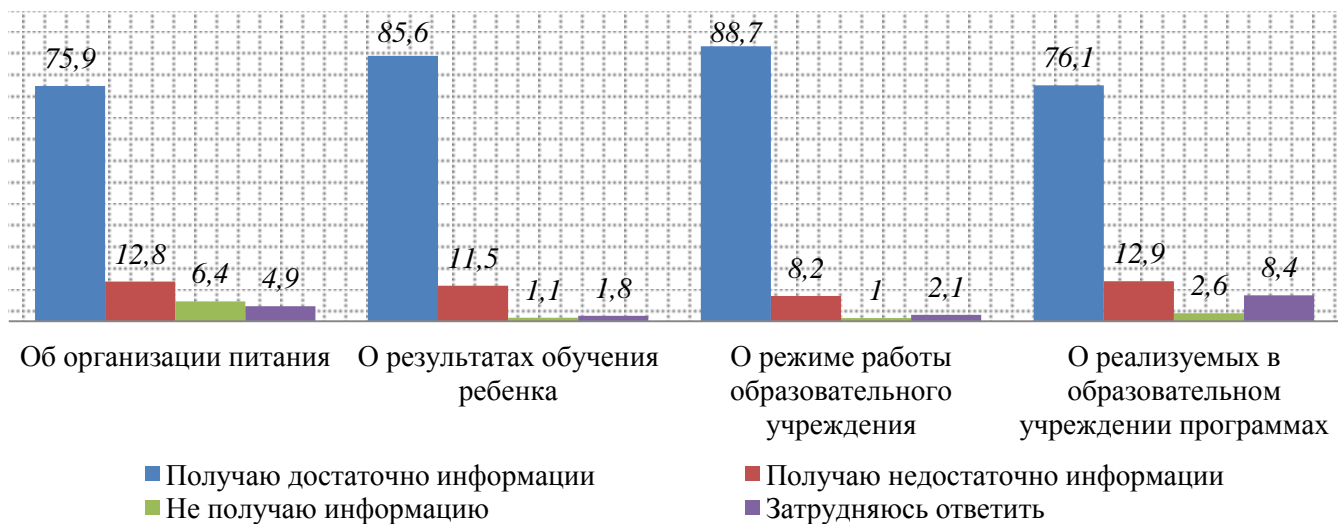


2.2. Оценка потребителями качества реализации общеобразовательных программ

В опросе о качестве предоставления услуг общеобразовательными учреждениями приняли участие 6 630 человек.

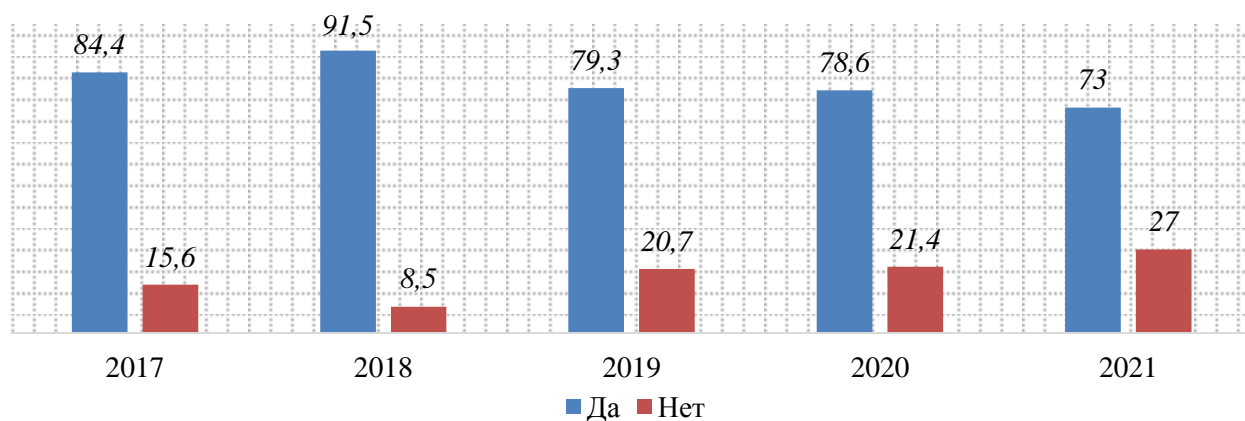
Укажите степень Вашей информированности..., %

	Получаю достаточно информации	Получаю недостаточно информации	Не получаю информацию	Затрудняюсь ответить
О реализуемых в образовательном учреждении программах	76,1	12,9	2,6	8,4
О режиме работы образовательного учреждения	88,7	8,2	1,0	2,1
О результатах обучения ребенка	85,6	11,5	1,1	1,8
Об организации питания	75,9	12,8	6,4	4,9



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

	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Да	84,4	91,5	79,3	78,6	73,0
Нет	15,6	8,5	20,7	21,4	27,0



Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальных услуг по нижеперечисленным показателям

	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	Средний балл (2020)	Средний балл (2021)	З/о (2021, %)
	По 10-балльной шкале			По 5-балльной шкале		
1. Качество работы образовательного учреждения в целом	9,04	9,17	9,02	4,4	4,5	9,4
2. Материально-техническое обеспечение класса, школы	8,52	8,46	8,60	4,3	4,5	16,8
3. Качество обеспечения безопасности школьников	9,19	9,46	9,23	4,4	4,6	13,3
4. Работу классного руководителя	9,61	9,56	9,51	4,7	4,7	8,7
5. Содержание здания (качество ремонта)	8,02	8,10	8,16	4,1	4,3	15,0
6. Содержание прилегающей территории	8,33	8,78	8,44	4,3	4,3	12,9

7. Обеспечение сохранности здоровья детей	9,11	9,32	9,14	4,4	4,5	14,3
8. Обеспечение учащихся учебниками	9,49	9,70	9,48	4,6	4,8	8,5
9. Взаимоотношения, установившиеся у педагогов с детьми	9,29	9,43	9,14	4,5	4,5	10,3
10. Взаимоотношения, установившиеся у родителей с педагогами	9,26	9,38	9,15	4,5	4,5	11,0
11. Психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение детей	9,18	9,28	9,15	4,4	4,5	22,0
12. Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	9,39	9,35	9,30	4,5	4,6	18,8

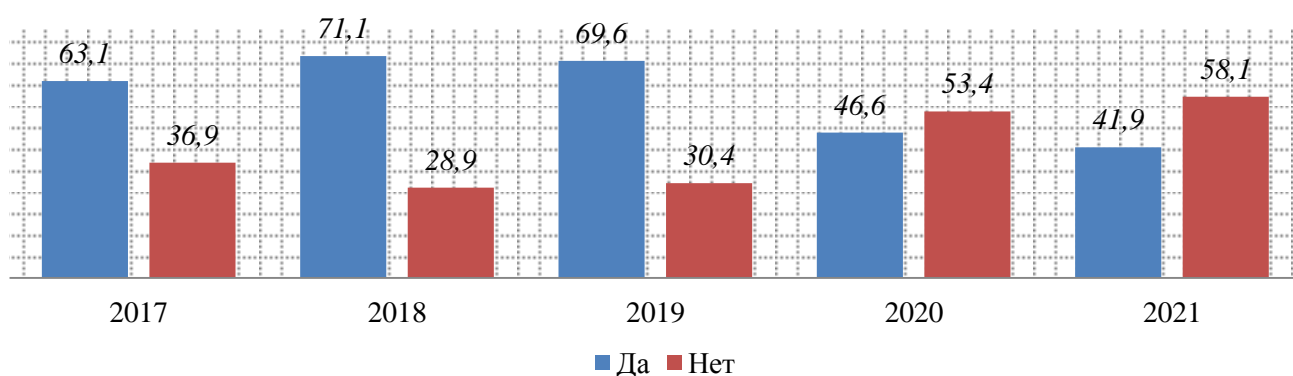
Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворенности следующими муниципальными услугами и работами:

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования» (1-4 классы)	47,9	20,5	8,2	2,0	1,1	20,3
«Реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования» (для детей с ОВЗ) (1-4 классы)	37,1	13,6	4,2	1,2	0,8	43,1
«Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования» (5-9 классы)	42,6	19,5	9,4	2,3	1,5	24,7
«Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования» (10-11 классы)	34,2	15,3	4,2	1,1	0,8	44,4
«Предоставление питания»	44,8	25,2	13,3	6,3	4,7	5,7
«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 в общеобразовательных учреждениях, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности»	49,5	26,2	9,6	3,4	1,8	9,5



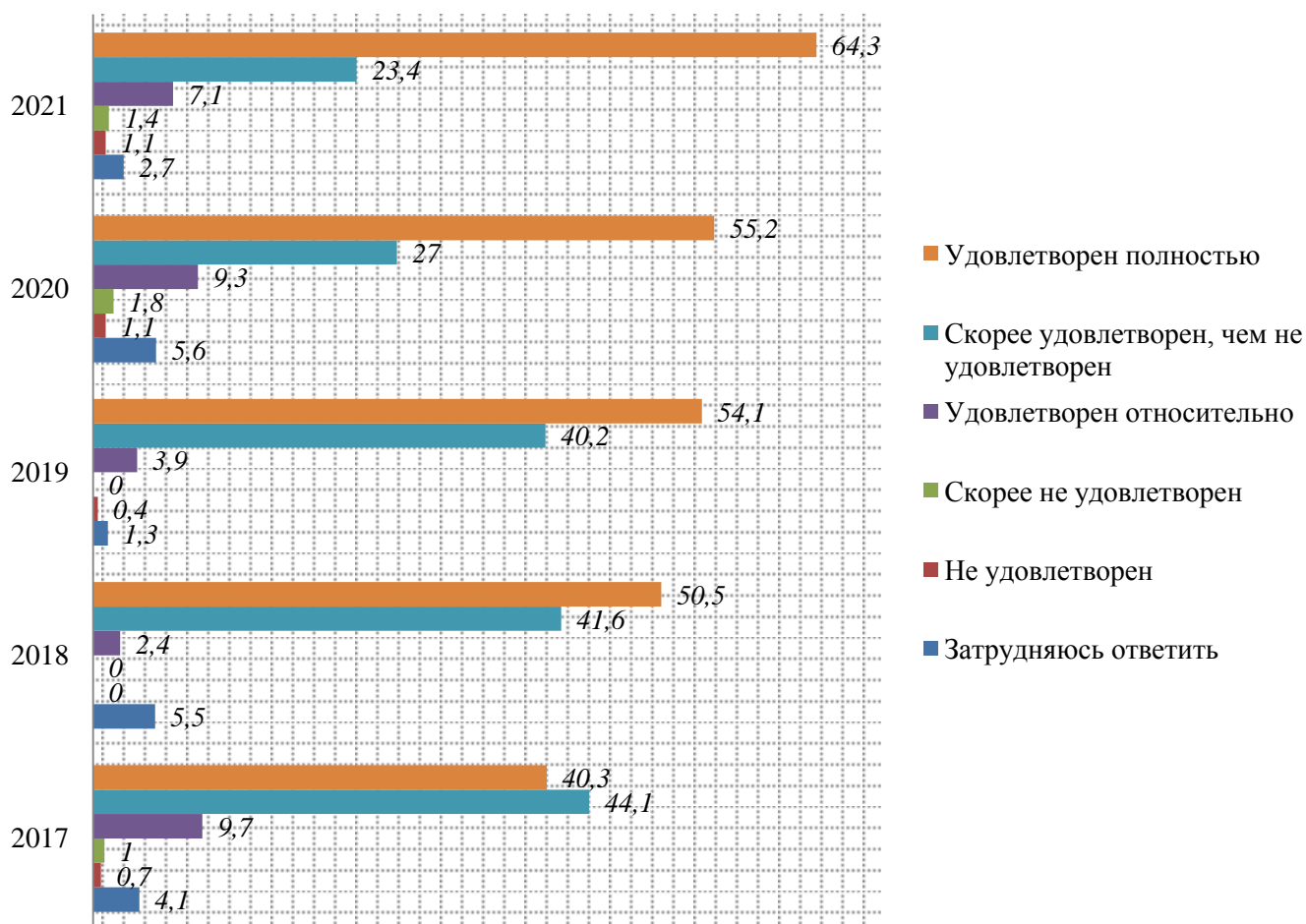
Посещает ли Ваш ребенок объединения дополнительного образования на базе Вашего общеобразовательного учреждения (кружки, секции и др.)?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Да	63,1	71,1	69,6	46,6	41,9
Нет	36,9	28,9	30,4	53,4	58,1



Удовлетворены ли Вы качеством дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях города?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	40,3	50,5	54,1	55,2	64,3
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	44,1	41,6	40,2	27,0	23,4
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	9,7	2,4	3,9	9,3	7,1
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,0	0,0	0,0	1,8	1,4
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0,7	0,0	0,4	1,1	1,1
Затрудняюсь ответить	4,1	5,5	1,3	5,6	2,7

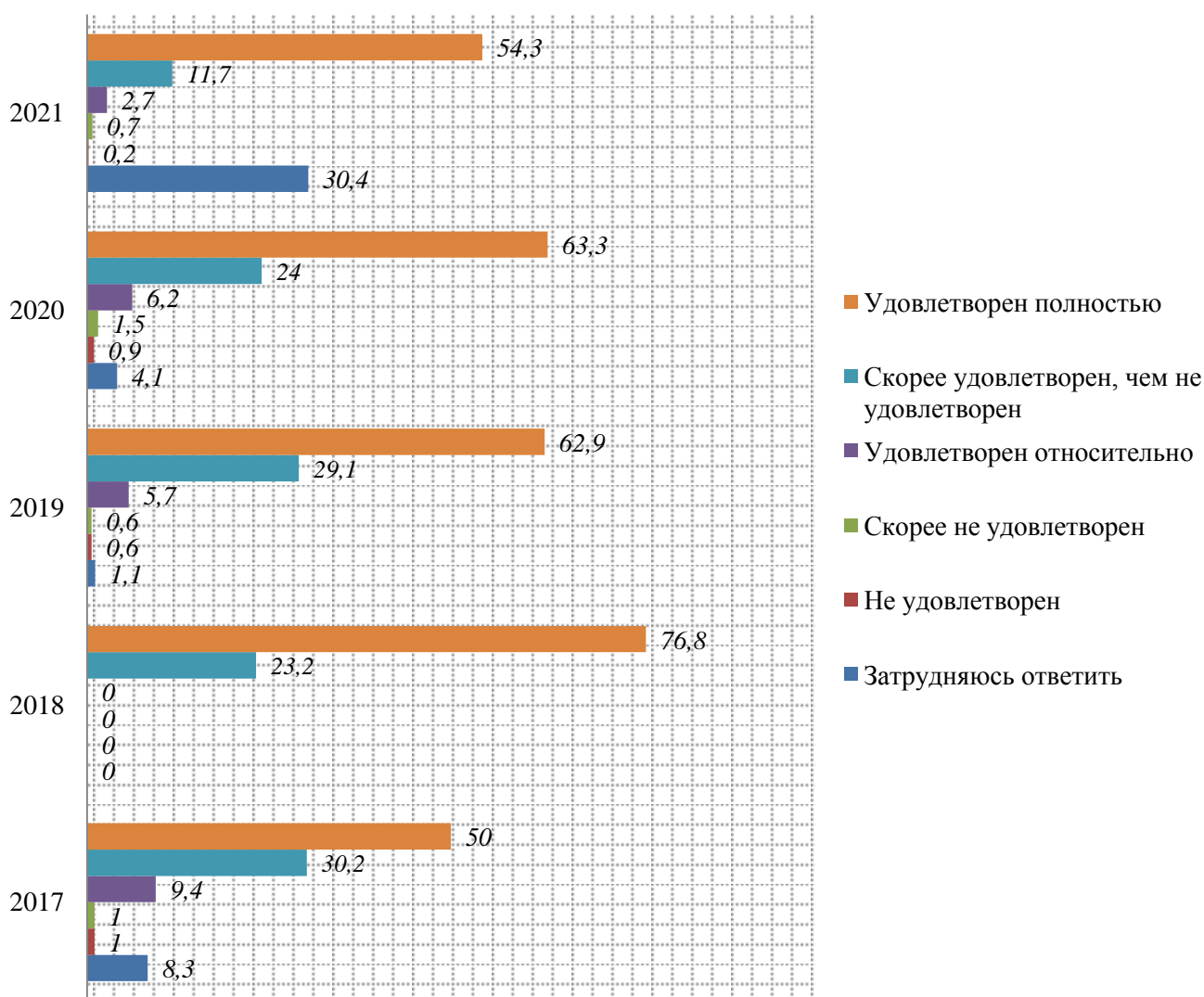


2.3. Оценка потребителями качества организации отдыха детей и молодежи

В оценке качества организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время приняли участие 952 человека.

Удовлетворены ли Вы качеством работы лагеря с дневным пребыванием детей (качеством предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи»)?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	50,0	76,8	62,9	63,3	54,3
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	30,2	23,2	29,1	24,0	11,7
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	9,4	0,0	5,7	6,2	2,7
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,0	0,0	0,6	1,5	0,7
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	1,0	0,0	0,6	0,9	0,2
Затрудняюсь ответить	8,3	0,0	1,1	4,1	30,4



Пожалуйста, оцените уровень качества работы пришкольного лагеря (качество предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи»)

	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	Средний балл (2020)	Средний балл (2021)	3/о (2021, %)
	По 10-балльной шкале			По 5-балльной шкале		
1. Качество работы лагеря в целом	8,87	9,70	9,19	4,6	4,7	33,3
2. Содержание досугово-образовательной деятельности	8,64	9,62	9,03	4,6	4,7	33,2
3. Качество проводимых мероприятий	8,60	9,59	9,11	4,6	4,7	33,6
4. Обслуживание здания образовательного учреждения в период работы лагеря (освещение, уборка помещения)	8,75	9,79	9,31	4,7	4,8	38,5
5. Обслуживание прилегающей территории в период работы лагеря (уборка мусора и т.д.)	8,95	9,78	9,36	4,7	4,8	38,7
6. Отношение педагогов, воспитателей к детям и их родителям	9,25	9,78	9,43	4,8	4,8	33,3
7. Качество питания детей	8,55	9,63	8,91	4,7	4,8	35,3

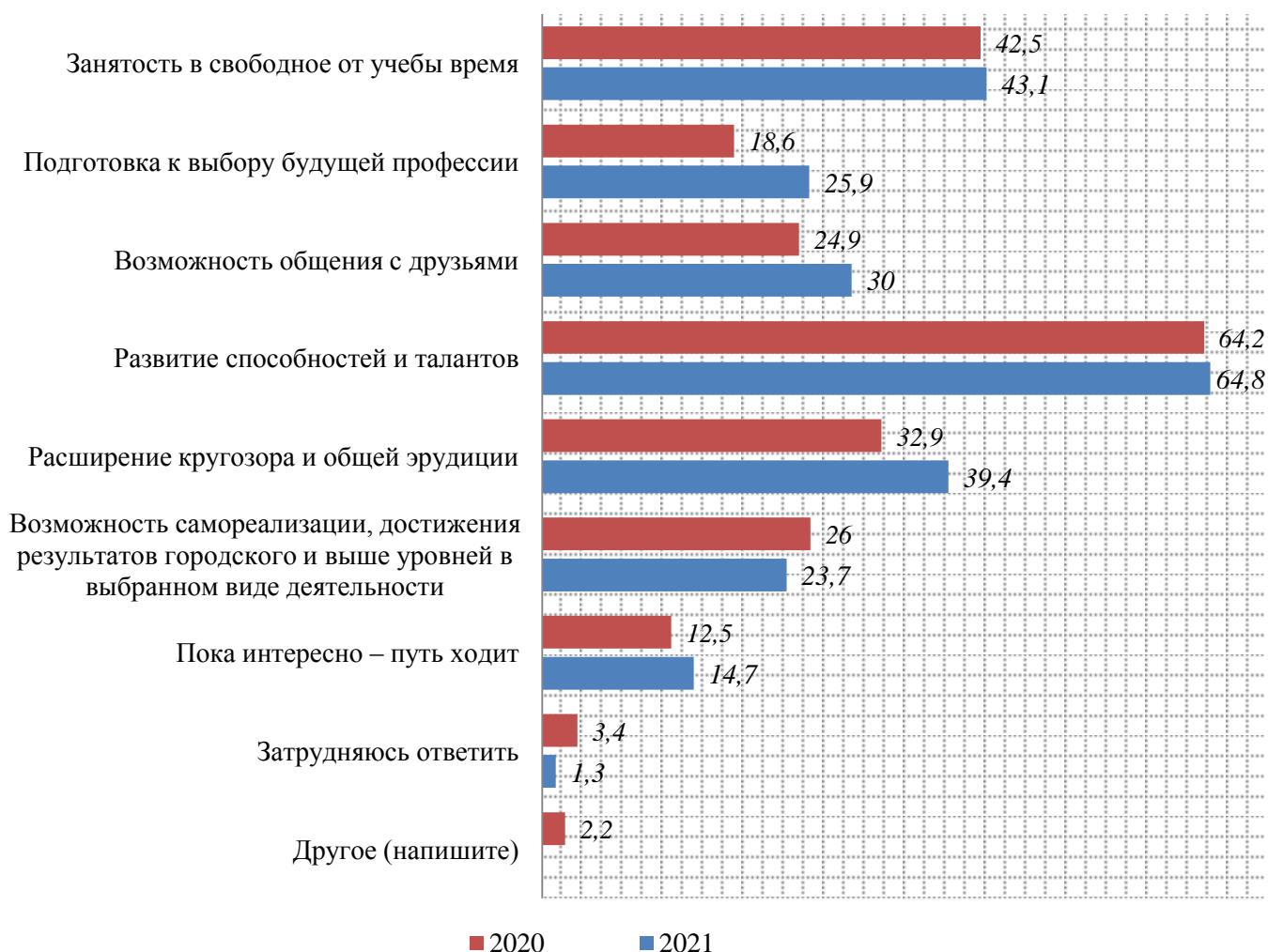
в лагере						
8. Обеспечение безопасности детей и педагогов в лагере	9,20	9,78	9,29	4,7	4,8	36,0
9. Качество медицинского сопровождения в лагере	-	-	8,91	4,7	4,8	38,6

2.4. Оценка потребителями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ

В опросе об оценке качества предоставления услуг по дополнительному образованию участвовали 2 864 родителя детей, посещающих муниципальные учреждения дополнительного образования.

Что дает Вашему ребенку посещение муниципального учреждения дополнительного образования?, %

	2020 г.	2021 г.
Занятость в свободное от учебы время	42,5	43,1
Подготовка к выбору будущей профессии	18,6	25,9
Возможность общения с друзьями	24,9	30,0
Развитие способностей и талантов	64,2	64,8
Расширение кругозора и общей эрудиции	32,9	39,4
Возможность самореализации, достижения результатов городского и выше уровней в выбранном виде деятельности	26,0	23,7
Пока интересно – путь ходит	12,5	14,7
Затрудняюсь ответить	3,4	1,3
Другое (напишите)	2,2	-



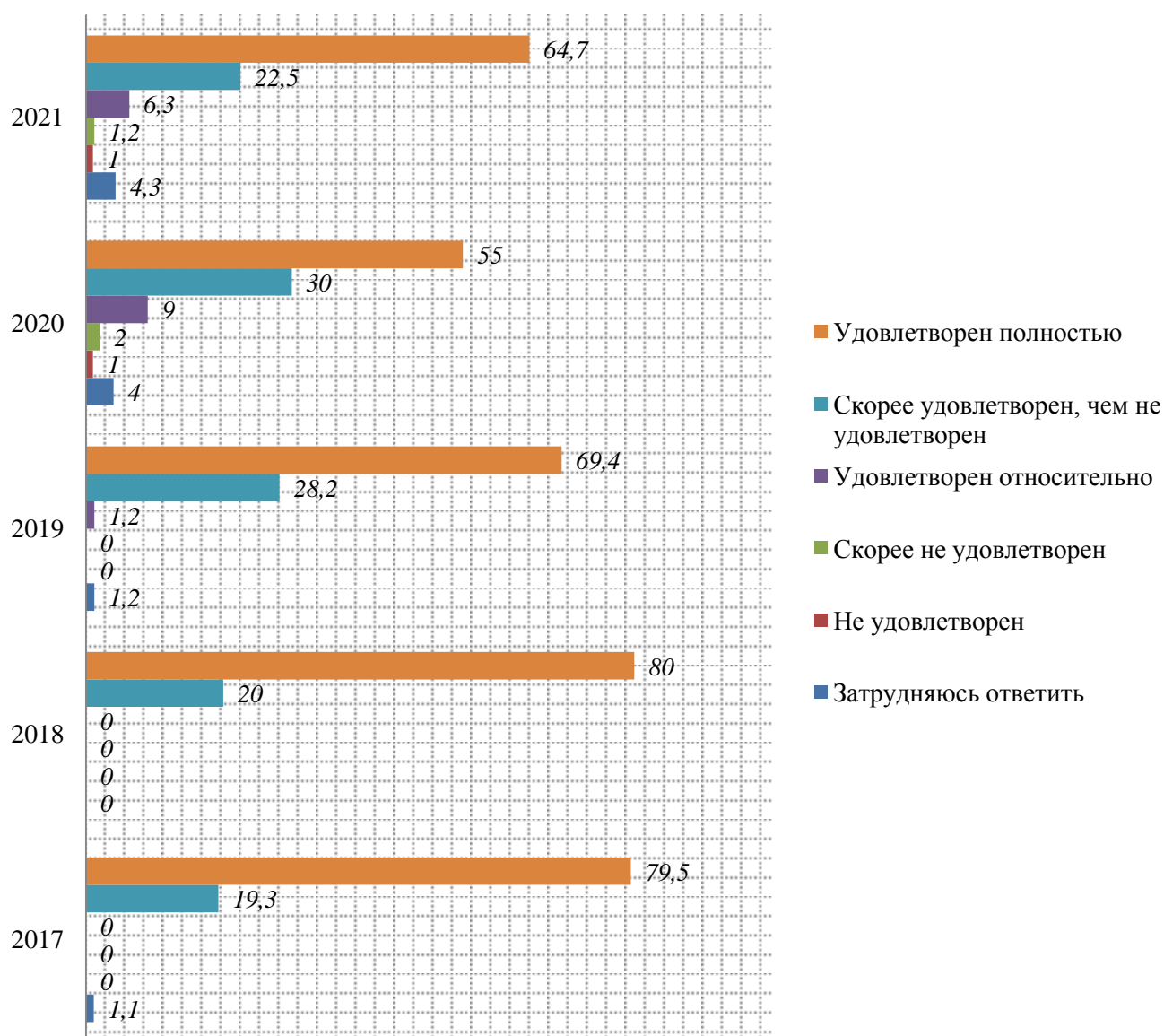
**Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ» в учреждениях
дополнительного образования**

	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	Средний балл (2020)	Средний балл (2021)	3/о (2021, %)
	По 10-балльной шкале			По 5-балльной шкале		
1. Использование современных образовательных технологий	9,21	9,31	9,34	4,5	4,7	13,7
2. Психологический климат внутри группы, объединения (взаимоотношения ребенка со сверстниками)	9,77	9,44	9,53	4,6	4,7	10,3
3. Отношение педагогов с обучающимися и их родителями	9,82	9,56	9,74	4,7	4,8	7,8
4. Обеспечение безопасности обучающихся	9,74	9,56	9,66	4,7	4,8	11,6
5. Режим работы учреждений дополнительного образования	9,68	9,44	9,63	4,6	4,8	8,1
6. Обслуживание здания, в котором оказывается услуга (освещение, уборка помещений, соблюдение температурного режима)	9,65	9,38	9,58	4,6	4,7	14,5

7. Обслуживание прилегающей территории (уборка снега, мусора и т.д.)	9,51	9,29	9,53	4,6	4,7	11,7
8. Проведение мероприятий (фестивалей, конкурсов, выставок, акций и т.п.)	9,41	9,48	9,31	4,6	4,7	13,8
9. Предоставление информации о дополнительных общеразвивающих программах и учебных планах	9,58	9,51	9,28	4,6	4,7	12,7

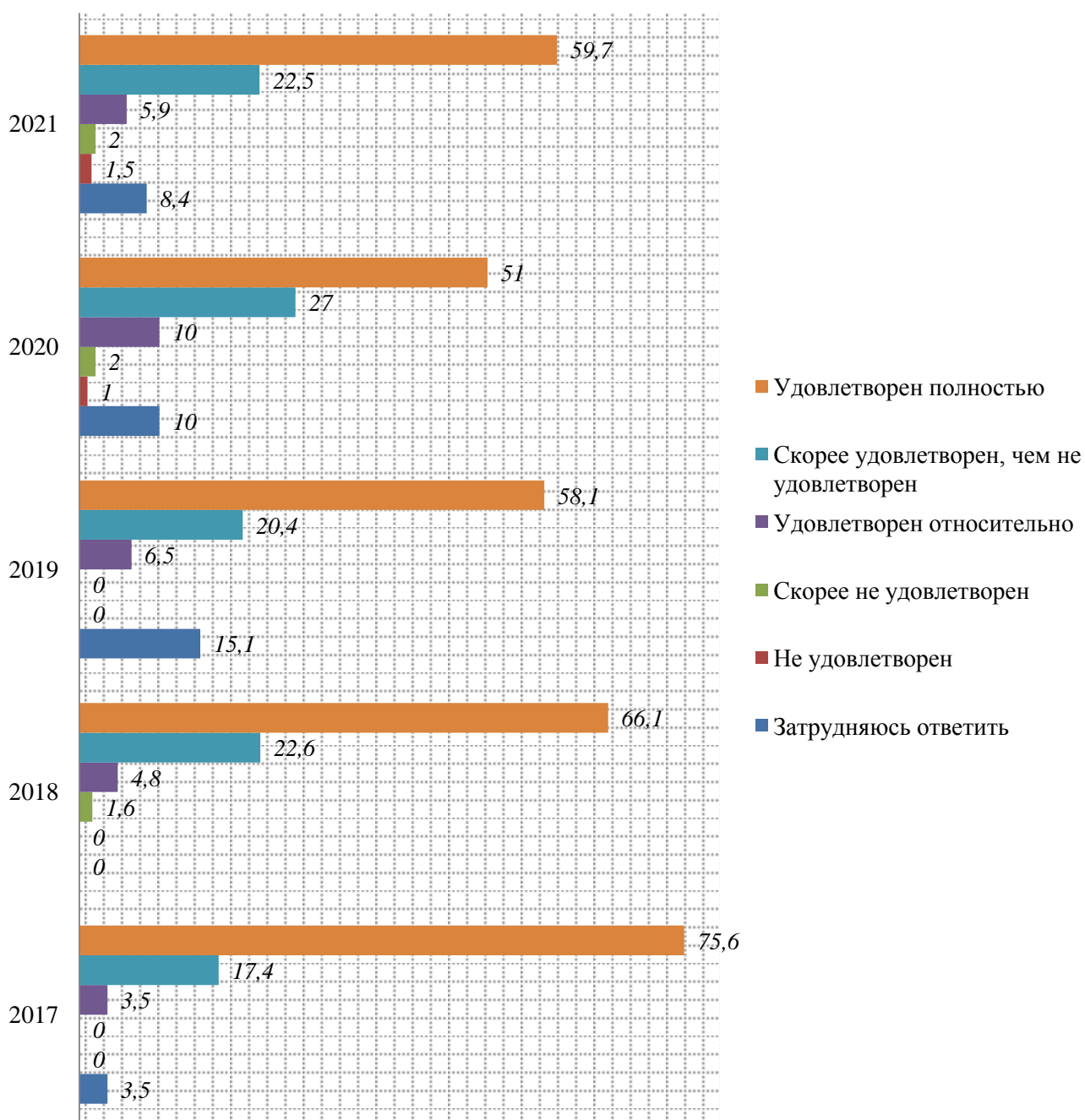
Насколько Вы удовлетворены качеством дополнительного образования?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Удовлетворен полностью	79,5	80,0	69,4	55,0	64,7
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	19,3	20,0	28,2	30,0	22,5
Удовлетворен относительно	0,0	0,0	1,2	9,0	6,3
Скорее не удовлетворен	0,0	0,0	0,0	2,0	1,2
Не удовлетворен	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0
Затрудняюсь ответить	1,1	0,0	1,2	4,0	4,3



Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворенности качеством работы «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 в общеобразовательных учреждениях, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности», %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Удовлетворен полностью	75,6	66,1	58,1	51,0	59,7
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	17,4	22,6	20,4	27,0	22,5
Удовлетворен относительно	3,5	4,8	6,5	10,0	5,9
Скорее не удовлетворен	0,0	1,6	0,0	2,0	2,0
Не удовлетворен	0,0	0,0	0,0	1,0	1,5
Затрудняюсь ответить	3,5	0,0	15,1	10,0	8,4

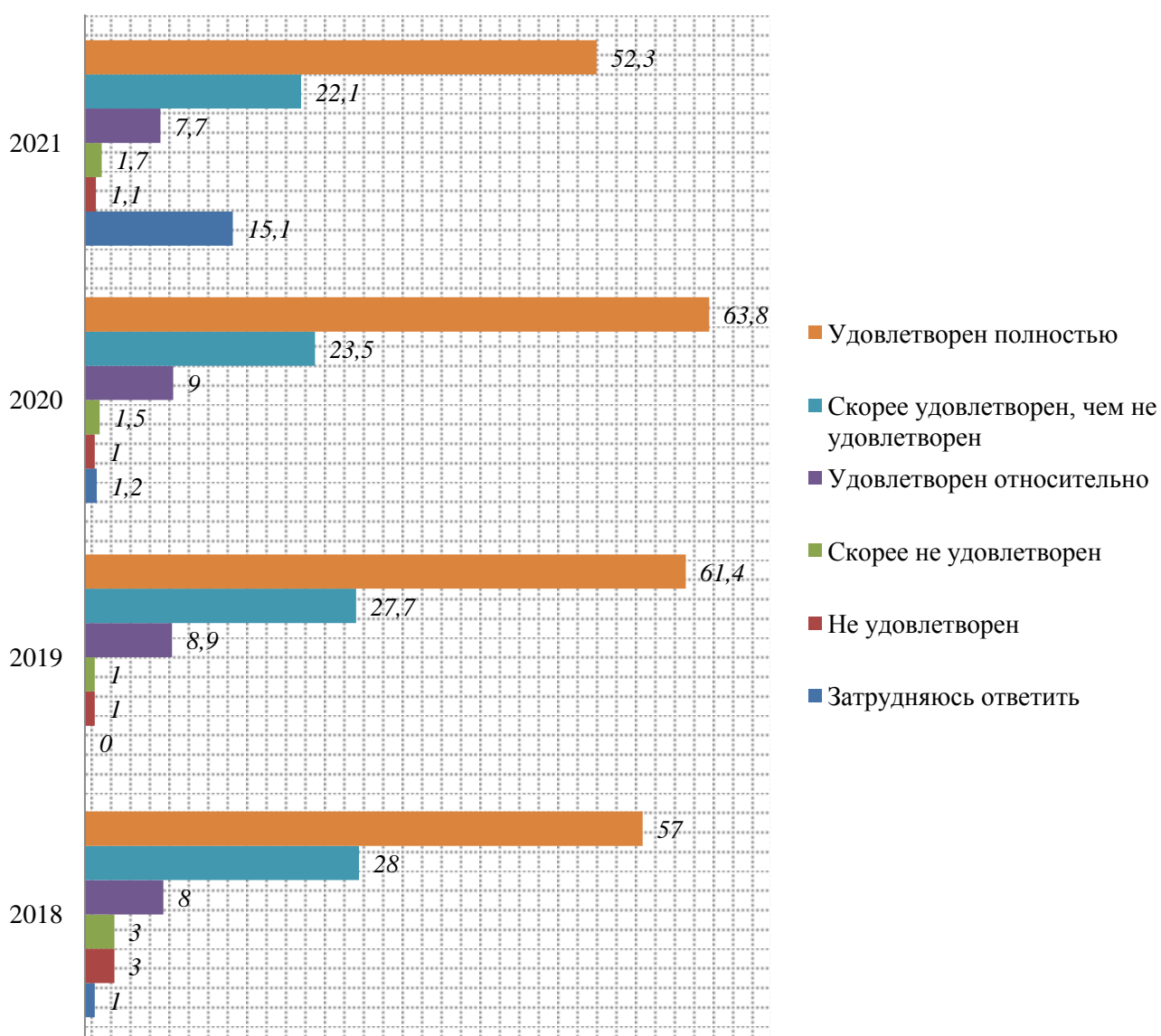


2.5. Оценка качества методического обеспечения образовательной деятельности и качества образования

В опросе об оценке качества методического обеспечения образовательной деятельности и качества образования приняли участие 1 162 педагога.

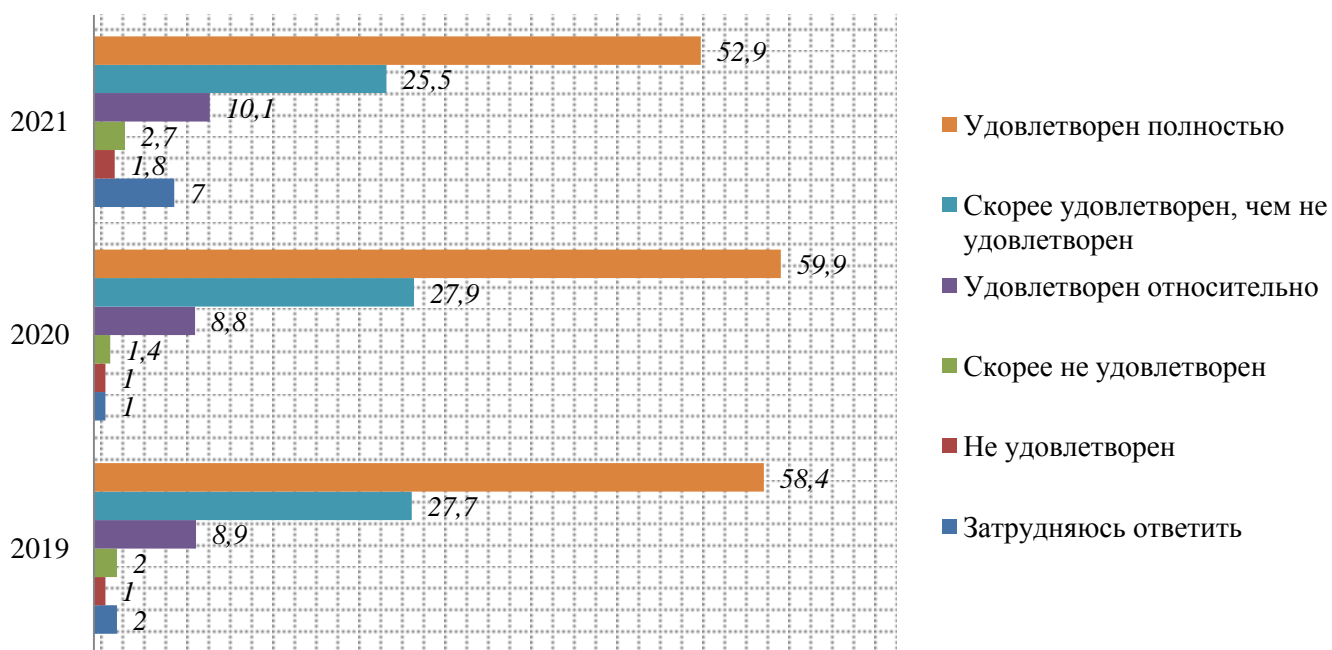
Удовлетворены ли Вы качеством выполняемой работы «Методическое обеспечение образовательной деятельности»?%, %

	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	57,0	61,4	63,8	52,3
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	28,0	27,7	23,5	22,1
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	8,0	8,9	9,0	7,7
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	3,0	1,0	1,5	1,7
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	3,0	1,0	1,0	1,1
Затрудняюсь ответить	1,0	0,0	1,2	15,1



Удовлетворены ли Вы качеством выполняемой работы «Оценка качества образования», %

	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	58,4	59,9	52,9
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	27,7	27,9	25,5
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	8,9	8,8	10,1
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	2,0	1,4	2,7
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	1,0	1,0	1,8
Затрудняюсь ответить	2,0	1,0	7,0



Удовлетворены ли Вы качеством выполняемой работы «Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики» (мероприятий, включенных в календарный план мероприятий для педагогических работников образовательных учреждений, подведомственных департаменту образования Администрации города), %

Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	50,8
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	22,7
Затрудняюсь ответить	16,2
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	7,0
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	1,9
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	1,4

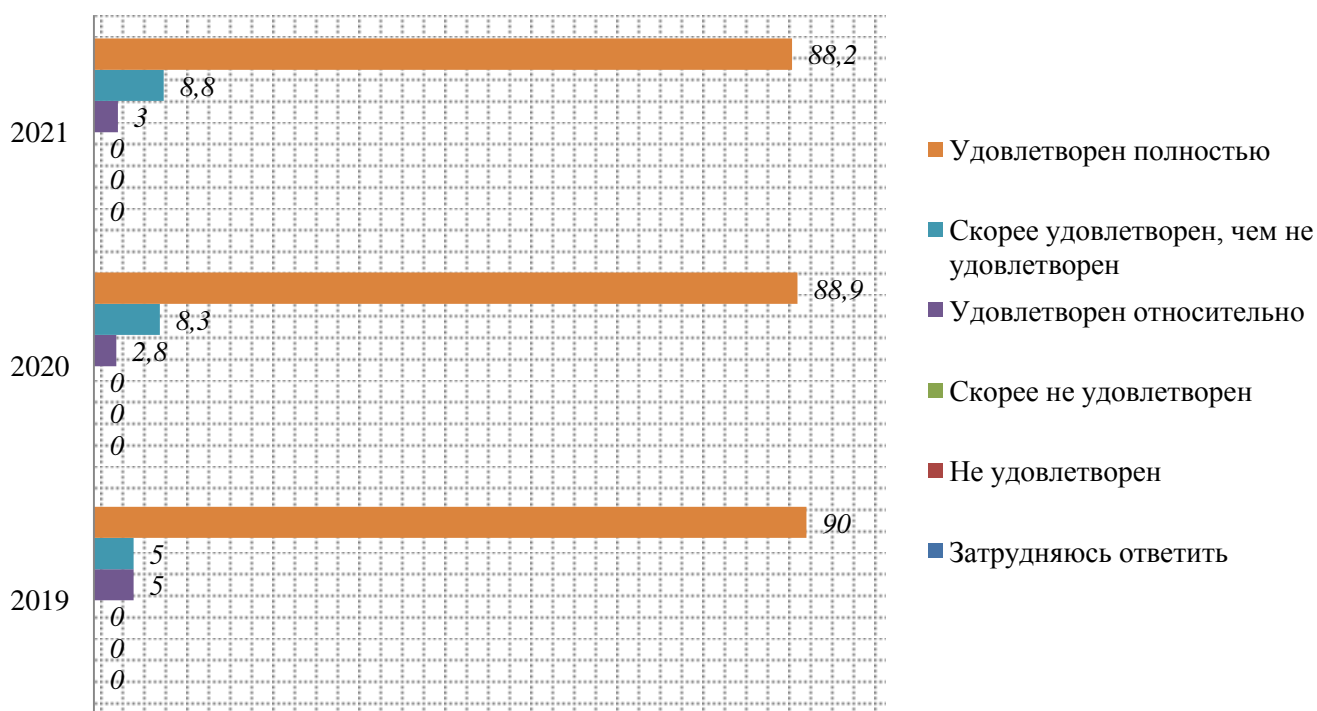


2.6. Оценка качества проведения промежуточной итоговой аттестации лиц, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования, либо обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе

В ходе социологического исследования с целью определения уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставления муниципальной услуги был проведен телефонный опрос 34-х родителей несовершеннолетних детей (случайная выборка из числа 53-х получателей услуги), получающих 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». Потребителям было предложено ответить на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги?». По результатам опроса были получены следующие данные.

Удовлетворены ли Вы качеством услуги «Проведение промежуточной итоговой аттестации лиц, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования, либо обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе»? , %

	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	90,0	88,9	88,2
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	5,0	8,3	8,8
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	5,0	2,8	3,0
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	0,0	0,0	0,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,0



Расчетные оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ по итогам проведенного социологического исследования составляют:

1. «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»¹ по итогам проведенного социологического исследования составляет **89,54**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

2. «Присмотр и уход за детьми» по итогам проведенного социологического исследования составляет **92,36**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

¹ 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 «удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)».

СУН – численность респондентов, ответивших «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)».

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

СН – численность респондентов, ответивших «скорее не удовлетворен (слабо/эквивалентно оценке 2)».

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

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

3. **«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования»¹** составляет **84,56**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

4. **«Реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования»²** составляет **87,05**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

5. **«Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования»³** составляет **82,21**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

6. **«Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования»⁴** составляет **85,93**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

7. **«Предоставление питания»** составляет **74,62**, что соответствует значению «достаточный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

8. **«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 в общеобразовательных учреждениях, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности»** составляет **81,66**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

9. **«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»** составляет **87,97**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

10. **«Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных**

¹ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых получают начальное общее образование.

² Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых получают адаптивное основное общее образование

³ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых получают основное общее образование.

⁴ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых получают среднее общее образование.

и творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности в учреждениях дополнительного образования, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности» составляет 86,92, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

11. **«Организация отдыха детей и молодежи»¹** составляет **92,60**, что соответствует значению показателя «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/ выполняемых муниципальных услуг/работ».

12. **«Методическое обеспечение образовательной деятельности»²** составляет **85,68**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/ выполняемых муниципальных услуг/работ».

13. **«Оценка качества образования»³** составляет **82,84**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

14. **«Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики»** составляет **85,15**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

15. **«Проведение промежуточной итоговой аттестации лиц, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования, либо обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе»⁴** составляет **96,32**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством предоставляемых/выполняемых муниципальных услуг/работ».

¹ В учреждениях, подведомственных департаменту образования.

² Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, являющихся педагогами общеобразовательных учреждений, подведомственных департаменту образования.

³ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, являющихся педагогами общеобразовательных учреждений, подведомственных департаменту образования.

⁴ Результаты получены на основе ответов 34 респондентов, опрошенных методом «телефонного интервью».

Заключение

По результатам проведенного социологического исследования полностью подтвердилась гипотеза, поставленная в начале опроса. Большинство участников опроса удовлетворены качеством услуг и работ, предоставляемых/выполняемых учреждениями, подведомственными департаменту образования Администрации города Сургута.

Степень удовлетворенности потребителей качеством реализации основных общеобразовательных программ начального, основного, среднего общего образования и дошкольного образования находится на высоком уровне.

Большинством респондентов были поставлены высокие оценки качества обеспечения детских садов безопасной жизнедеятельности воспитанников (температурный, световой режим, водоснабжение), развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка, а также взаимоотношениями, установившимися у родителей с воспитателями (оценки соответствуют значению 4,8 балла по 5-балльной шкале). Родители отмечают, что полностью удовлетворены качеством реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования (69,4%). Также стоит отметить, что 77% родителей полностью удовлетворены качеством присмотра и ухода за детьми в дошкольных учреждениях. Кроме того, результаты исследования показали, что родители получают достаточно информации о режиме работы дошкольного образовательного учреждения (95,3%), программе дошкольного образования (85,5%) и освоении ребенком образовательной программы (80,6%).

Говоря о реализации основных общеобразовательных программ начального основного, основного общего и среднего общего образования, большинство родителей отмечают, что полностью либо скорее удовлетворены реализацией основных общеобразовательных программ. Респондентами были отмечены высокими баллами такие показатели, как «обеспечение учащихся учебниками», «работа классного руководителя», «предоставление учащимся доступа к информационным образовательными ресурсам (библиотека, интернет и др.)», а также «качество обеспечения безопасности школьников» (оценки соответствуют значению 4,6-4,8 балла по 5-балльной шкале). Стоит отметить, что респонденты в достаточной мере информированы о режиме работы образовательного учреждения (88,7%), результатах обучения (85,6%), программах, реализуемых в образовательном учреждении (76,1%) и организации питания (75,9%).

Относительно качества организации питания обучающихся, в целом предоставление услуги большинство родителей устраивает (70% – совокупность ответов «удовлетворен полностью» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен»).

Объединения дополнительного образования на базе общеобразовательного учреждения, по данным исследования 2021 года, посещают 41,9% детей опрошенных респондентов. Степень удовлетворенности потребителей качеством реализации дополнительных общеразвивающих программ на базе общеобразовательных учреждений составляет 87,7% (совокупность ответов «удовлетворен полностью» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен»), тогда как в 2020 году данное значение составляло 82,2%.

Большинство респондентов отмечают, что удовлетворены организацией отдыха детей и молодежи (66% – совокупность ответов «удовлетворен полностью» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен»), однако в 2020 году данный показатель составлял 87,3%. Стоит отметить, что в целом родители высоко оценивают качество работы пришкольных лагерей (4,7 балла по 5-балльной шкале).

В отношении качества реализации дополнительных общеразвивающих программ в муниципальных учреждениях дополнительного образования также преобладают положительные оценки со стороны родительского сообщества. Высокими оценками были отмечены качество обеспечения безопасности обучающихся, отношение педагогов с детьми и их родителями, а также режим работы учреждений дополнительного образования (оценки соответствуют значению 4,8 балла по 5-балльной шкале).

Традиционно участники исследования отмечают, что дополнительное образование способствует развитию способностей и талантов их детей (64,8%), способствует занятости детей в свободное время от учебы (43,1%), а также расширению кругозора и общей эрудиции (39,4%).

Уровень удовлетворенности качеством реализации дополнительных общеразвивающих программ составляет 87,2% в совокупности ответов «удовлетворен полностью» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен». Также стоит отметить, что удовлетворенность потребителей 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, находится на достаточно высоком уровне (82,2% – совокупность ответов «удовлетворен полностью» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен»).

Степень удовлетворенности родителей детей, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования, находится на высоком уровне, 88,2%¹ потребителей отметили полную удовлетворенность предоставляемой услугой.

¹ Результаты получены на основе ответов 34 респондентов (случайная выборка из числа 53-х получателей услуги).

В рамках опроса преподавателей было выявлено следующее. Степень удовлетворенности качеством выполняемых работ «Методическое обеспечение образовательной деятельности» и «Оценка качества образования» также находятся на достаточном уровне и составляют 74,4% и 78,4% соответственно, в совокупности ответов «удовлетворен полностью» и «скорее удовлетворен». Стоит отметить, что большинство преподавателей удовлетворены качеством организации проведения общественно значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики (73,5% – совокупность ответов «удовлетворен полностью» и «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен»).

**Перечень образовательных учреждений города, потребители услуг которых
приняли участие в опросе**

№ п/п	Образовательные учреждения	Кол-во родителей, принявших участие в интернет- анкетировании
Общеобразовательные учреждения		
1	МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова» (в том числе 14 родителей обучающихся по основной образовательной программе дошкольного образования)	54
2	МБОУ гимназия №2	184
3	МБОУ гимназия имени Ф.К. Салманова	387
4	МБОУ лицей №1	620
5	МБОУ Сургутский естественно-научный лицей	46
6	МБОУ лицей №3	78
7	МБОУ лицей имени генерал-майора Хисматулина Василия Ивановича	30
8	МБОУ СОШ №1	66
9	МБОУ СОШ №3	607
10	МБОУ СОШ №4 имени Ларисы Ивановны Золотухиной	8
11	МБОУ СОШ №5	143
12	МБОУ СОШ №6	58
13	МБОУ СОШ №7	21
14	МБОУ СОШ №8 имени Сибирцева А.Н.	78
15	МБОУ СШ №9 (в том числе 38 родителей обучающихся по основной образовательной программе дошкольного образования)	188
16	МБОУ СОШ №10 с углубленным изучением отдельных предметов	28
17	МБОУ СШ №12 (в том числе 128 родителей обучающихся по основной образовательной программе дошкольного образования)	539
18	МБОУ «Сургутская технологическая школа»	644
19	МБОУ СОШ №15	27
20	МБОУ СОШ №18 имени Виталия Яковлевича Алексева	40
21	МБОУ СОШ №19	81
22	МБОУ СОШ №20	253
23	МБОУ СОШ №22 имени Геннадия Федотовича Пономарева	20
24	МБОУ СОШ №24	370
25	МБОУ СОШ №25	41
26	МБОУ СОШ №26	58
27	МБОУ СОШ №27	605
28	МБОУ СОШ №29	101
29	МБОУ НШ №30	540
30	МБОУ СШ №31	121
31	МБОУ СОШ №32	194
32	МБОУ СОШ №44	121
33	МБОУ СОШ №45	185
34	МБОУ СОШ №46 с углубленным изучением отдельных предметов	46
35	МБВ(с)ОУО(с)ОШ №1	31
36	МБОУ НШ «Перспектива» (в том числе 58 родителей обучающихся по основной	190

	образовательной программе дошкольного образования)	
37	МБОУ НШ «Прогимназия» (в том числе 86 родителей обучающихся по основной образовательной программе дошкольного образования)	297
38	ЧОУ гимназия во имя Святителя Николая Чудотворца	10
Дошкольные образовательные учреждения		
39	МБДОУ детский сад № 4 «Умка»	106
40	МБДОУ детский сад № 6 «Василек»	66
41	МБДОУ детский сад № 7 «Буровичок»	303
42	МАДОУ детский сад № 8 «Огонек»	19
43	МБДОУ детский сад № 9 «Метелица»	32
44	МБДОУ детский сад № 14 «Брусничка»	41
45	МБДОУ детский сад № 17 «Белочка»	17
46	МБДОУ детский сад № 18 «Мишутка»	50
47	МБДОУ детский сад № 20 «Югорка»	8
48	МБДОУ детский сад № 21 «Светлячок»	92
49	МБДОУ детский сад № 22 «Сказка»	548
50	МБДОУ детский сад № 24 «Космос»	145
51	МБДОУ детский сад № 25 «Родничок»	199
52	МБДОУ детский сад № 26 «Золотая рыбка»	11
53	МБДОУ детский сад № 27 «Микки – Маус»	34
54	МБДОУ детский сад № 28 «Калинка»	72
55	МБДОУ детский сад № 29 «Журавушка»	128
56	МБДОУ детский сад № 30 «Семицветик»	59
57	МБДОУ детский сад № 31 «Снегирек»	57
58	МБДОУ детский сад № 33 «Аленький цветочек»	268
59	МБДОУ детский сад № 34 «Березка»	74
60	МБДОУ детский сад № 36 «Яблонька»	117
61	МБДОУ детский сад № 37 «Колокольчик»	71
62	МБДОУ детский сад № 38 «Зоренька»	278
63	МБДОУ детский сад № 40 «Снегурочка»	43
64	МБДОУ детский сад № 41 «Рябинушка»	152
65	МБДОУ детский сад № 43 «Лесная сказка»	200
66	МБДОУ детский сад № 44 «Сибирячок»	136
67	МБДОУ детский сад № 45 «Волчок»	195
68	МБДОУ детский сад № 47 «Гусельки»	25
69	МБДОУ детский сад № 48 «Росток»	117
70	МБДОУ детский сад № 56 «Искорка»	73
71	МБДОУ детский сад № 61 «Лель»	193
72	МБДОУ детский сад № 65 «Фестивальный»	175
73	МБДОУ детский сад № 70 «Голубок»	17
74	МБДОУ детский сад № 74 «Филиппок»	25
75	МБДОУ детский сад № 77 «Бусинка»	116
76	МБДОУ детский сад № 78 «Ивушка»	212
77	МБДОУ детский сад № 81 «Мальвина»	37
78	МБДОУ детский сад № 89 «Крепыш»	23
79	МБДОУ детский сад № 92 «Веснушка»	88
Учреждения дополнительного образования		
80	МАОУ ДО «Центр плавания «Дельфин»	251
81	МАОУ ДО «Центр детского творчества»	309
82	МАОУ ДО «Технополис»	262
83	МАОУ ДО «Эколого-биологический центр»	197