



**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:

О.В. СЕМЕНОВА – директор МКУ «Наш город»

Составитель:

Ю.О. МАСЛОВА – ведущий эксперт отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

Р.Р. ВАЛИЕВА – начальник отдела социологических исследований и администрирования документов стратегического планирования МКУ «Наш город»

Сургут, 2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
2. Оценка потребителями качества реализации основных общеобразовательных программ и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях	6
3. Оценка потребителями качества организации отдыха детей и молодежи...	28
4. Оценка потребителями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ.....	35
Заключение	43
Приложение: Список образовательных учреждений города, в которых производился опрос респондентов.....	45

1. Методологический раздел

Социологическое исследование, посвященное определению уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг/работ, оказываемых/предоставляемых в сфере образования, проведено во исполнение распоряжения Администрации города от 06.03.2019 № 382 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2019 год» муниципальным казенным учреждением «Наш город» и департаментом образования, в марте – мае 2019 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 ее функционирования, и принятия, в случае необходимости, управленческих решений.

Целью настоящего исследования является определение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг/работ, оказываемых/предоставляемых 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 мнения родителей об оснащенности дошкольных образовательных учреждений (далее – ДОО) и развитии ребенка в ДОО, которое он посещает;
- определить степень удовлетворенности участников опроса качеством реализации дополнительных общеразвивающих программ;
- проанализировать уровень информированности респондентов об образовательных программах и результатах обучения учащихся;
- определить степень удовлетворенности родителей 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;
- определить уровень удовлетворенности педагогического состава общеобразовательных учреждений качеством выполняемой работы в сфере методического обеспечения образовательной деятельности;

- проанализировать и обобщить 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.

Объект исследования – потребители муниципальных услуг (работ), оказываемых (предоставляемых) 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 выполнения муниципальных услуг/работ, оказываемых/предоставляемых 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 опрос потребителей муниципальных услуг/работ (от 18 лет и старше), постоянно проживающих на территории города, воспитывающих несовершеннолетних детей ($n=975^1$), целевая выборка. Опрос произведен на базе: 1) 64 образовательных учреждений города (приложение), оказывающих услуги дошкольного, общего и дополнительного образования, а также услугу по организации отдыха детей и молодежи; 2) телефонный опрос 20² респондентов (родителей, законных представителей экстернов), пользующихся 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»; 3) опрос 101 педагога общеобразовательных учреждений.

¹ Расчет выборки исследования предполагал опрос потребителей услуг с пропорциональным разделением по видам услуг и работы, исходя из общего количества потребителей.

² Телефонный опрос родителей 20 экстернов, получающих семейное образование или занимающихся самообразованием, проведен департаментом образования Администрации города Сургута.

Список образовательных учреждений для проведения анкетирования сформирован с учетом 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, удаленных друг от друга микрорайонах города), а также тех общеобразовательных учреждений, которые ранее не принимали участие в опросе.

Виды социологических опросов: анкетирование респондентов по месту получения услуг/работ и телефонный опрос³.

Объем и формирование выборки

При планировании выборки исходными принципами ее формирования являлись: включение в выборку исследования 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%.

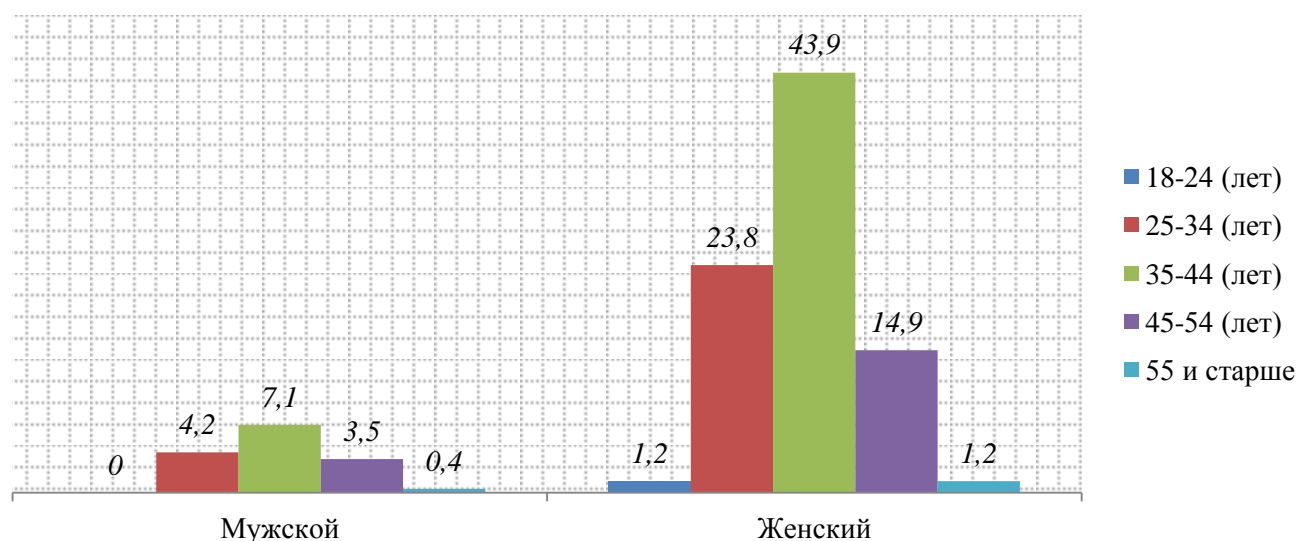
Таблица 1. Рабочий план социологического исследования

№	Название этапа	Срок реализации
1. Подготовительный этап		
1.1	Изучение материалов по указанной теме, анализ выборки исследования	февраль 2019
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	февраль – март 2019
2. Организационный этап		
2.1	Проведение анкетирования среди потребителей муниципальных услуг и работ в сфере образования	март – апрель 2019
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	апрель 2019
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет, тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	май 2019

³ Двадцати респондентов.

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

В ежегодном мониторинге общественного мнения по вопросам оценки качества реализации основных общеобразовательных программ, программ дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях и образовательной программы в форме самообразования или семейного образования либо обучающихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе приняли участие респонденты старше 18 лет, проживающие на территории города Сургута, в количестве 705 человек. Половозрастные характеристики участников опроса представлены в диаграмме.



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

Детские дошкольные образовательные учреждения

Удовлетворены ли Вы лично качеством дошкольного образования, предоставляемого муниципальными дошкольными образовательными учреждениями?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Удовлетворен полностью	76,9	77,9	79,0
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	20,2	20,4	19,0
Удовлетворен относительно	2,9	1,3	1,5
Скорее не удовлетворен	0,0	0,0	0,0
Не удовлетворен	0,0	0,0	0,5
Затрудняюсь ответить	0,0	0,4	0,0



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

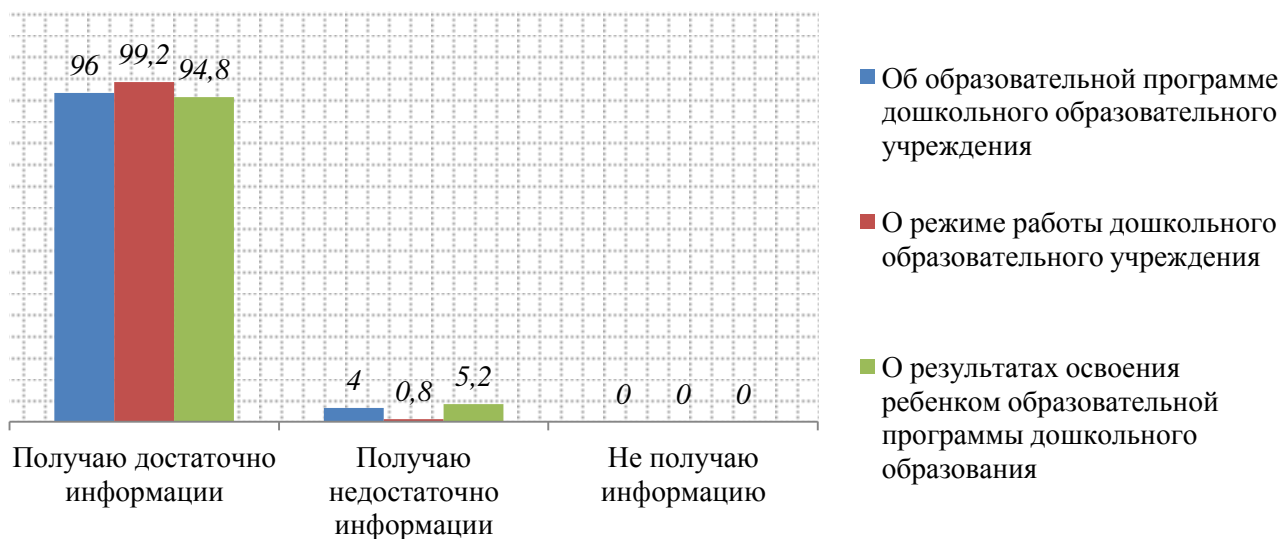
	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	3/о (2019), %
Качество работы образовательного учреждения в целом⁴	9,45	9,65	9,65	0,0
Качество организации взаимодействия с семьей (родительские собрания, лектории, консультации, детско-родительские группы и др.)	9,42	9,66	9,67	0,0
Качество организации образовательной деятельности	9,64	9,79	9,78	0,0
Качество ухода и присмотра за детьми	9,72	9,82	9,85	0,0
Качество организации питания детей (режим, разнообразие, объем, рацион питания)	9,16	9,27	9,42	0,0
Санитарно-гигиеническое состояние ДОУ (поддержание чистоты в групповых помещениях, коридорах, холлах)	9,54	9,72	9,64	0,0

⁴ Общая оценка «Качество работы образовательного учреждения в целом» рассчитана на основании вычисления среднего балла при сложении оценок, полученных по результатам опроса респондентов в отношении 14 показателей, обозначенных в таблице (средняя арифметическая).

Содержание прилегающей территории	8,93	9,37	9,20	0,0
Качество обеспечения безопасной жизнедеятельности воспитанников (охрана, температурный, световой режим, водоснабжение)	9,54	9,66	9,71	0,0
Взаимоотношения, установившиеся у родителей с воспитателями	9,67	9,83	9,85	0,0
Взаимоотношения, установившиеся у воспитателей с ребенком	9,76	9,84	9,87	0,0
Оснащённость учреждения учебными и учебно-наглядными пособиями, играми, игрушками и другими средствами обучения	9,18	9,49	9,60	0,0
Оснащение здания мебелью, оборудованием	9,18	9,38	9,42	0,0
Кадровое обеспечение детского сада	9,44	9,70	9,68	2,8
Медицинское сопровождение воспитанников	9,54	9,64	9,69	0,4
Организация и проведение мероприятий (конкурсы, фестивали, выставки и т.д.)	9,48	9,80	9,70	0,0

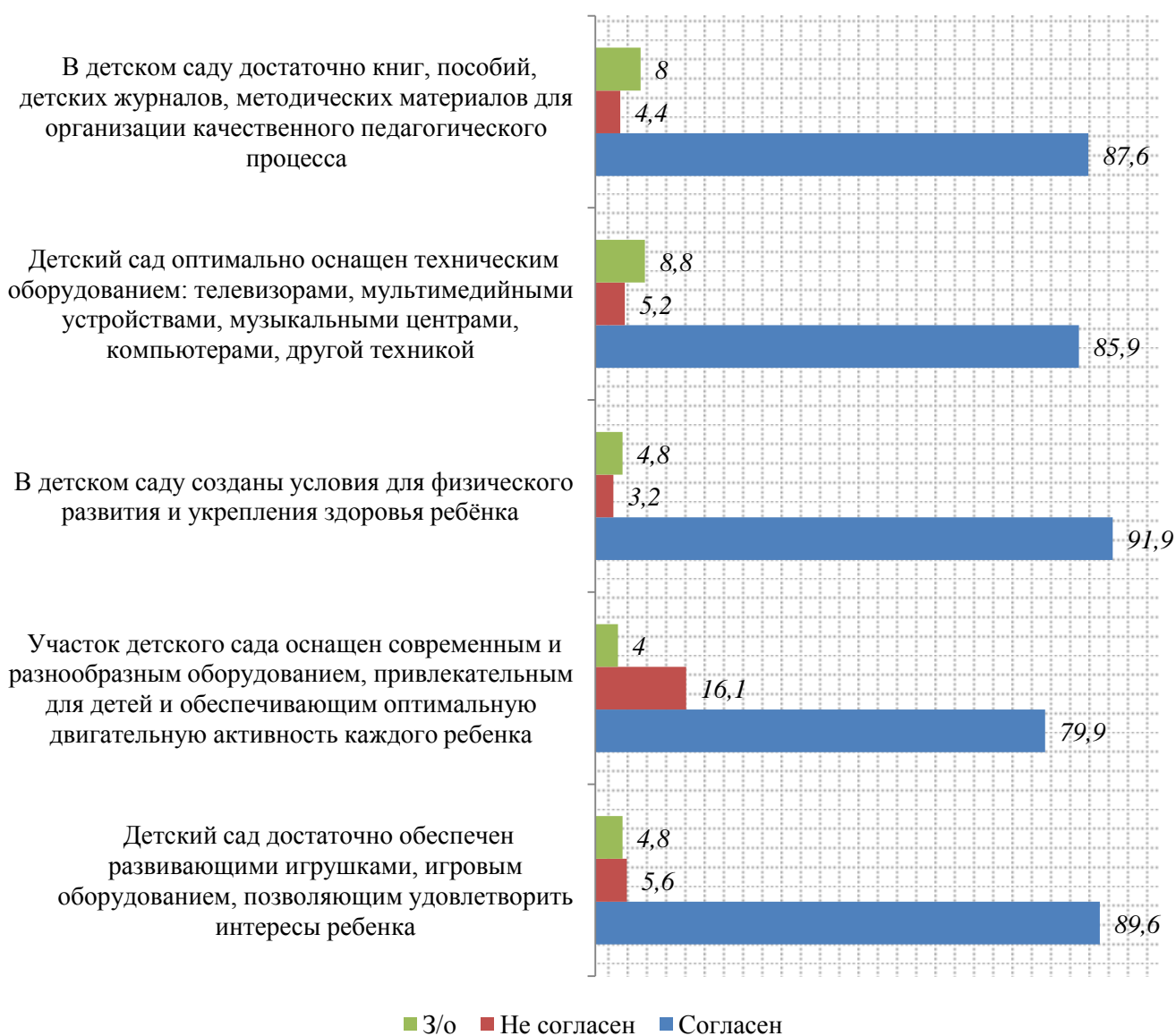
Укажите степень вашей информированности..., %

	Получаю достаточно информации	Получаю недостаточно информации	Не получаю информацию
Об образовательной программе дошкольного образовательного учреждения	96,0	4,0	0,0
О режиме работы дошкольного образовательного учреждения	99,2	0,8	0,0
О результатах освоения ребенком образовательной программы дошкольного образования	94,8	5,2	0,0



Укажите, пожалуйста, свое согласие или несогласие со следующими суждениями об оснащённости ДООУ, в котором обучается Ваш ребенок..., %

	Согласен	Не согласен	3/о
Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка	89,6	5,6	4,8
Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную двигательную активность каждого ребенка	79,9	16,1	4,0
В детском саду созданы условия для физического развития и укрепления здоровья ребёнка	91,9	3,2	4,8
Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой	85,9	5,2	8,8
В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов, методических материалов для организации качественного педагогического процесса	87,6	4,4	8,0



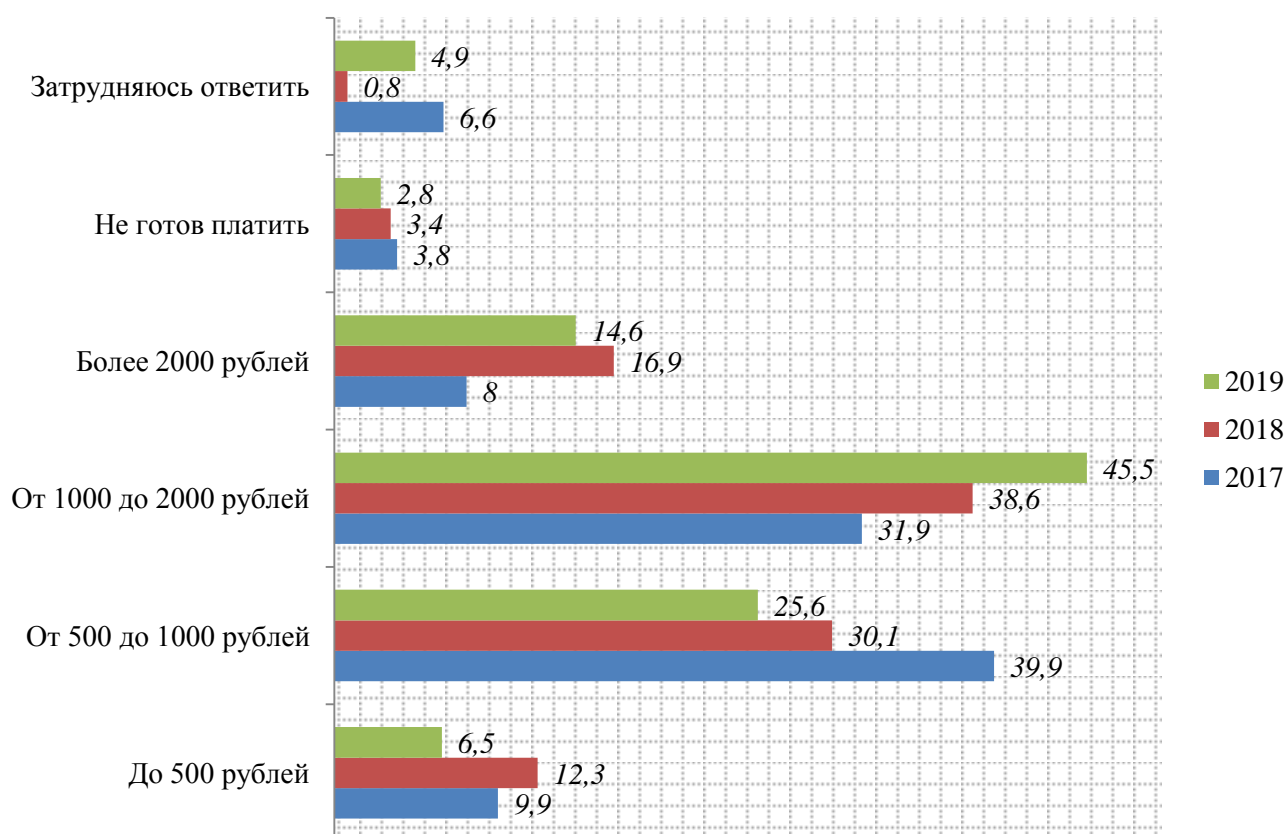
Укажите, пожалуйста, свое согласие или несогласие со следующими суждениями о развитии ребенка в ДОО, в котором обучается Ваш ребенок..., %

	Согласен	Не согласен	3/0
Ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях	99,2	0,4	0,4
В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его познавательных интересов и разумных потребностей	92,3	4,4	3,2
В успехах ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада	98,4	0,0	1,6
Благодаря посещению детского сада ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками	95,6	2,0	2,4
Благодаря посещению детского сада ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения	96,8	0,8	2,4
Режим работы детского сада оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей	98,0	1,2	0,8



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

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
До 500 рублей	9,9	12,3	6,5
От 500 до 1000 рублей	39,9	30,1	25,6
От 1000 до 2000 рублей	31,9	38,6	45,5
Более 2000 рублей	8,0	16,9	14,6
Не готов платить	3,8	3,4	2,8
Затрудняюсь ответить	6,6	0,8	4,9



Ниже приведены ответы респондентов на вопросы, заданные в открытой форме (не предполагающие перечисления вариантов ответов).

Ваши предложения по организации дошкольного образования детей в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования

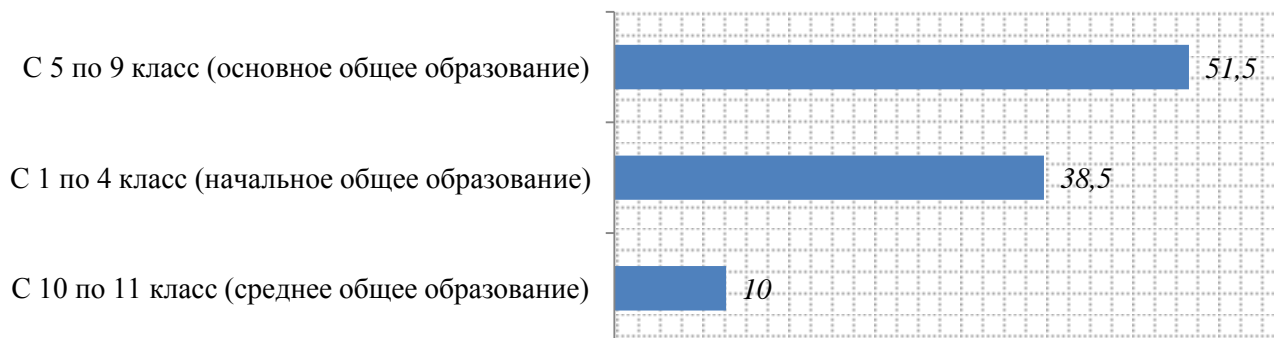
Номер анкеты	Вариант ответа респондента	Количество повторений
3,73,169,198,200,247	Уменьшить количество детей в группах	6
41,42,43,44,45,46	Отремонтировать подъезд к территории детского сада «Василек»	6
131,139,195,196	Улучшить качество и разнообразить питание	4
127,208,209	Улучшить участки для прогулок/облагородить территорию детского сада	3

18,135,137	Больше фруктов и овощей в питании	3
37,127,243	Разнообразить дополнительные образовательные услуги	3
21,28,29	Выражаем огромную благодарность МБДОУ №44 «Сибирячек»/это самый лучший сад в городе	3
211,214,215	В д/с «Мишутка» все уже придумали и организовали/успехов и процветания садику	3
134,140	Вернуть преподавателей по ИЗО и экологии	2
141,150	Пересмотреть условия договора по платным услугам, в частности оплаты больничных листов	2
35	Снизить оплату за детский сад	1
50	Разнообразить спортивные секции в ДОУ	1
52	Выделять достаточное финансирование для дальнейшего поддержания и совершенствования условий, в которых находятся наши дети и качества дополнительного образования	1
79	Пересмотреть время (продолжительность) дополнительных образовательных услуг и стоимость занятий. За 20 мин – 182 руб.	1
110	Вывозить снег зимой	1
119	Можно добавить современного оборудования в группы и на участок д/с	1
3	Строить больше садов	1
17	Дать возможность воспитателям работать с детьми, а не с бумагами/много лишней бюрократии	1
132	Чаще организовывать соревнования спортивной направленности	1
136	Качественную мясную и рыбную продукцию в детском саду	1
138	Исключение полуфабрикатной продукции из детского меню	1
192	Благодарю коллектив д/с «Голубок» за организацию дошкольного образования детей на высшем уровне	1
194	Внедрение большего количества бесплатных программ интеллектуального развития	1
216	Чтобы дети совместно с воспитателями участвовали в различных конкурсах, в том числе дистанционно	1
221	Открыть бассейн	1
221	Больше кружков	1

Общеобразовательные учреждения

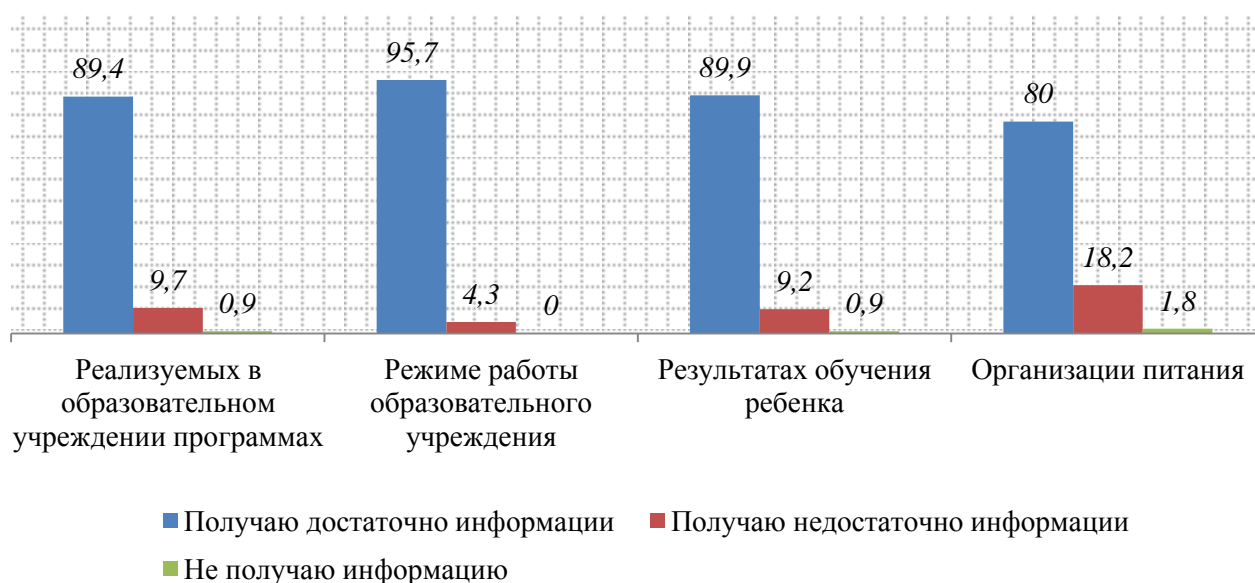
В каком классе обучается Ваш ребенок?, %

С 1 по 4 класс (начальное общее образование)	38,5
С 5 по 9 класс (основное общее образование)	51,5
С 10 по 11 класс (среднее общее образование)	10,0



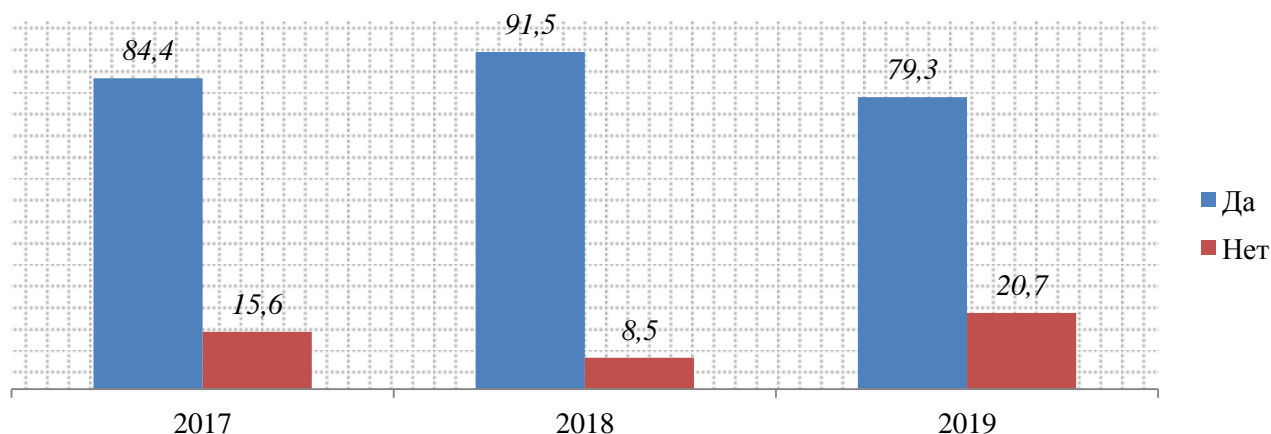
Укажите степень Вашей информированности о..., %

	Получаю достаточно информации	Получаю недостаточно информации	Не получаю информацию
Реализуемых в образовательном учреждении программах	89,4	9,7	0,9
Режиме работы образовательного учреждения	95,7	4,3	0,0
Результатах обучения ребенка	89,9	9,2	0,9
Организации питания	80,0	18,2	1,8



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.
Да	84,4	91,5	79,3
Нет	15,6	8,5	20,7



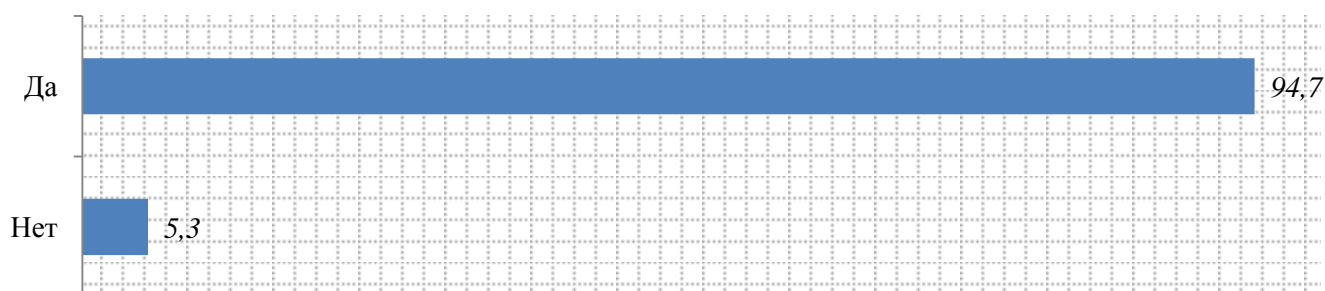
Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальных услуг по нижеперечисленным показателям

	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	З/о (2019), %
Качество работы образовательного учреждения в целом⁵	9,04	9,17	9,02	2,1
Материально-техническое обеспечение класса, школы	8,52	8,46	8,60	2,4
Качество подготовки по учебным предметам	9,07	9,21	8,99	1,8
Качество обеспечения безопасной жизнедеятельности школьников	9,19	9,46	9,23	5,1
Работу классного руководителя	9,61	9,56	9,51	0,0
Содержание здания (качество ремонта)	8,02	8,10	8,16	2,7
Содержание прилегающей территории	8,33	8,78	8,44	3,0
Обеспечение сохранности здоровья детей	9,11	9,32	9,14	3,9
Обеспечение учащихся учебниками	9,49	9,70	9,48	0,0
Взаимоотношения, установившиеся у педагогов с детьми	9,29	9,43	9,14	1,8
Взаимоотношения, установившиеся у родителей с педагогами	9,26	9,38	9,15	3,6
Психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение детей	9,18	9,28	9,15	7,3
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	9,39	9,35	9,30	3,6

⁵ Общая оценка «Качество работы образовательного учреждения в целом» рассчитана на основании вычисления среднего балла при сложении оценок, полученных по результатам опроса респондентов в отношении 12 показателей, обозначенных в таблице (средняя арифметическая).

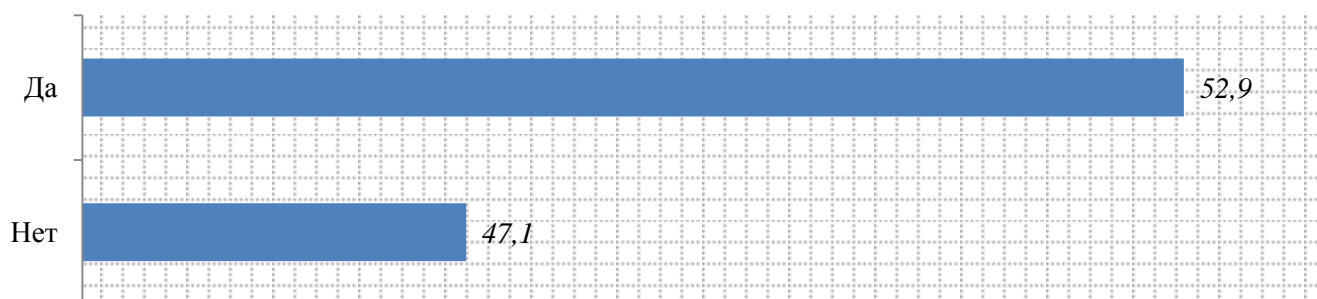
Ваш ребенок питается в школьной столовой?⁶, %

Да	94,7
Нет	5,3

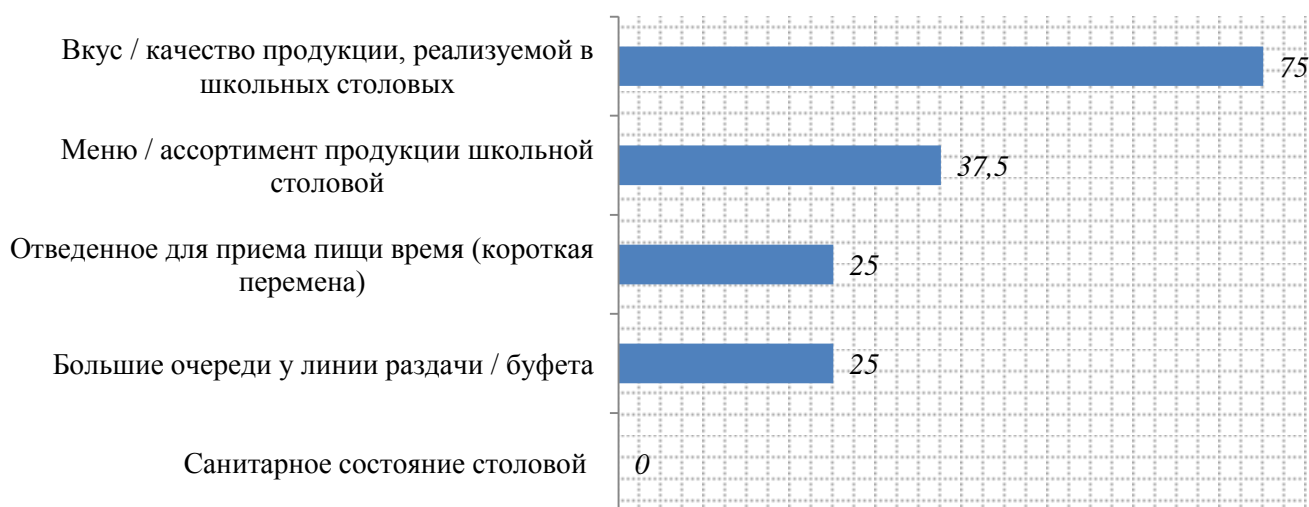


Устраивает ли Вас работа школьной столовой?⁷, %

Да	52,9
Нет	47,1



Что именно Вас не устраивает в работе школьной столовой?⁸, %



⁶ Из числа родителей, опрошенных в МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова».

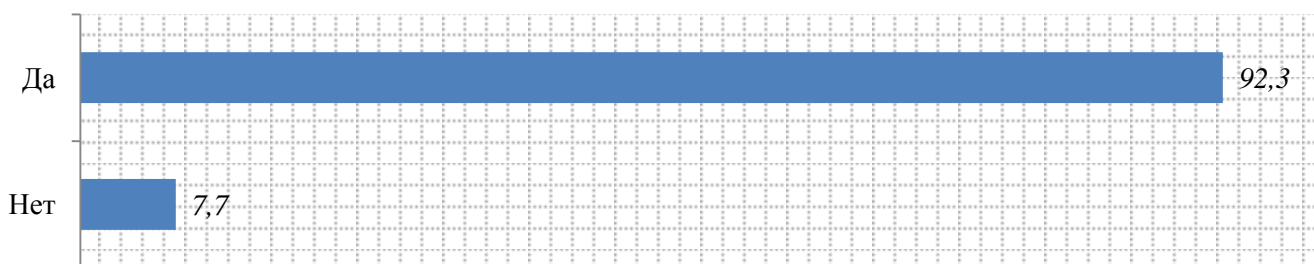
⁷ Из числа тех, кто ответил, что его ребенок питается в школьной столовой.

⁸ Необходимо отметить, что в ходе анализа данных учитывались ответы лишь тех респондентов, которые были не довольны работой школьной столовой.

Ниже приведены ответы родителей детей, обучающихся в других общеобразовательных учреждениях города, за исключением МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова».

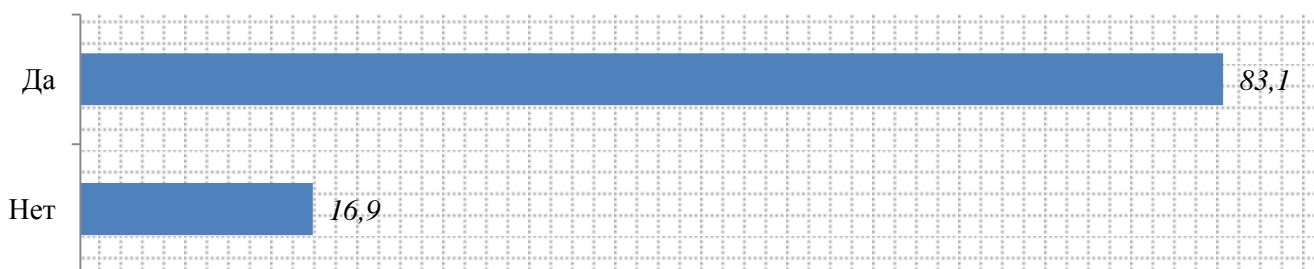
Ваш ребенок питается в школьной столовой?%, %

Да	92,3
Нет	7,7



Устраивает ли Вас работа школьной столовой?⁹, %

Да	83,1
Нет	16,9



Что именно Вас не устраивает в работе школьной столовой?¹⁰, %



⁹ Из числа тех, кто ответил, что его ребенок питается в школьной столовой.

¹⁰ Необходимо отметить, что в ходе анализа данных учитывались ответы лишь тех респондентов, которые были не довольны работой школьной столовой.

Как Вы считаете, на формирование каких качеств ребенка в большей степени направлена воспитательная работа образовательного учреждения?¹¹

	Место
Формирование представлений о морали и этике (добро и зло, истина и ложь, смысл и ценность жизни, милосердие и др.)	1
Воспитание уважения к правам, свободам и обязанностям человека; любви к России, народам Российской Федерации, к своей малой родине	2
Формирование культуры здорового образа жизни	3
Воспитание лидерских качеств и развитие организаторских способностей, умения работать в коллективе, ответственного отношения к выбору будущей профессии	4
Формирование ценностных представлений об институте семьи, о семейных ценностях, традициях, культуре семейной жизни	5
Формирование представлений о таких понятиях, как «толерантность», «миролюбие», «гражданское согласие», развитие опыта противостояния таким явлениям, как «социальная агрессия», «межнациональная рознь», «экстремизм», «терроризм», «фанатизм»	6
Формирование навыков безопасного поведения в различных жизненных ситуациях	7
Формирование ценностного отношения к природе, к окружающей среде	8

Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворенности качеством оказываемых в образовательном учреждении муниципальных услуг, %

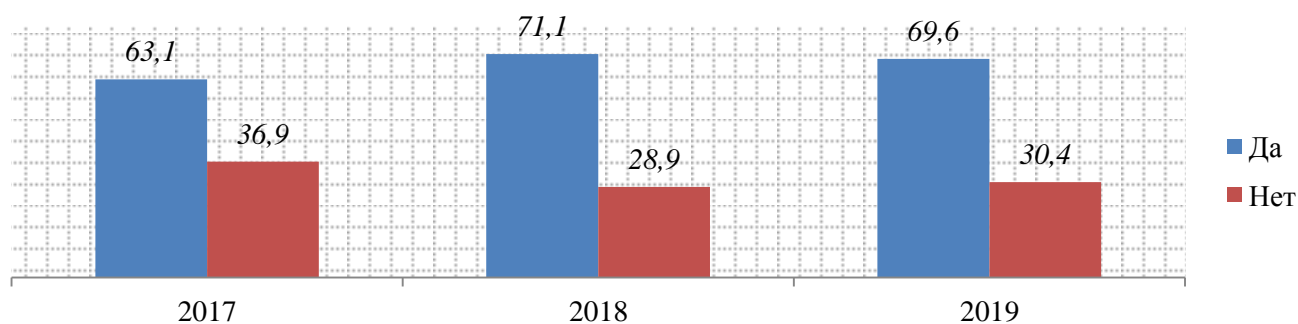
	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворен относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования	76,2	22,2	0,8	0,0	0,0	0,8
Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования	60,1	32,1	3,6	0,6	0,0	3,6
Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования	69,7	27,3	3,0	0,0	0,0	0,0
Реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования	48,2	16,4	2,1	0,4	0,0	32,9
Предоставление питания	48,3	31,0	13,1	3,0	3,3	1,2
Организация и проведение олимпиад, конкурсов, мероприятий, направленных на выявление и развитие у обучающихся интеллектуальных и	66,2	27,8	5,1	0,6	0,0	0,3

¹¹ Места распределены в соответствии со средним значением оценок.

творческих способностей, способностей к занятиям физической культурой и спортом, интереса к научной (научно-исследовательской) деятельности, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности						
--	--	--	--	--	--	--

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

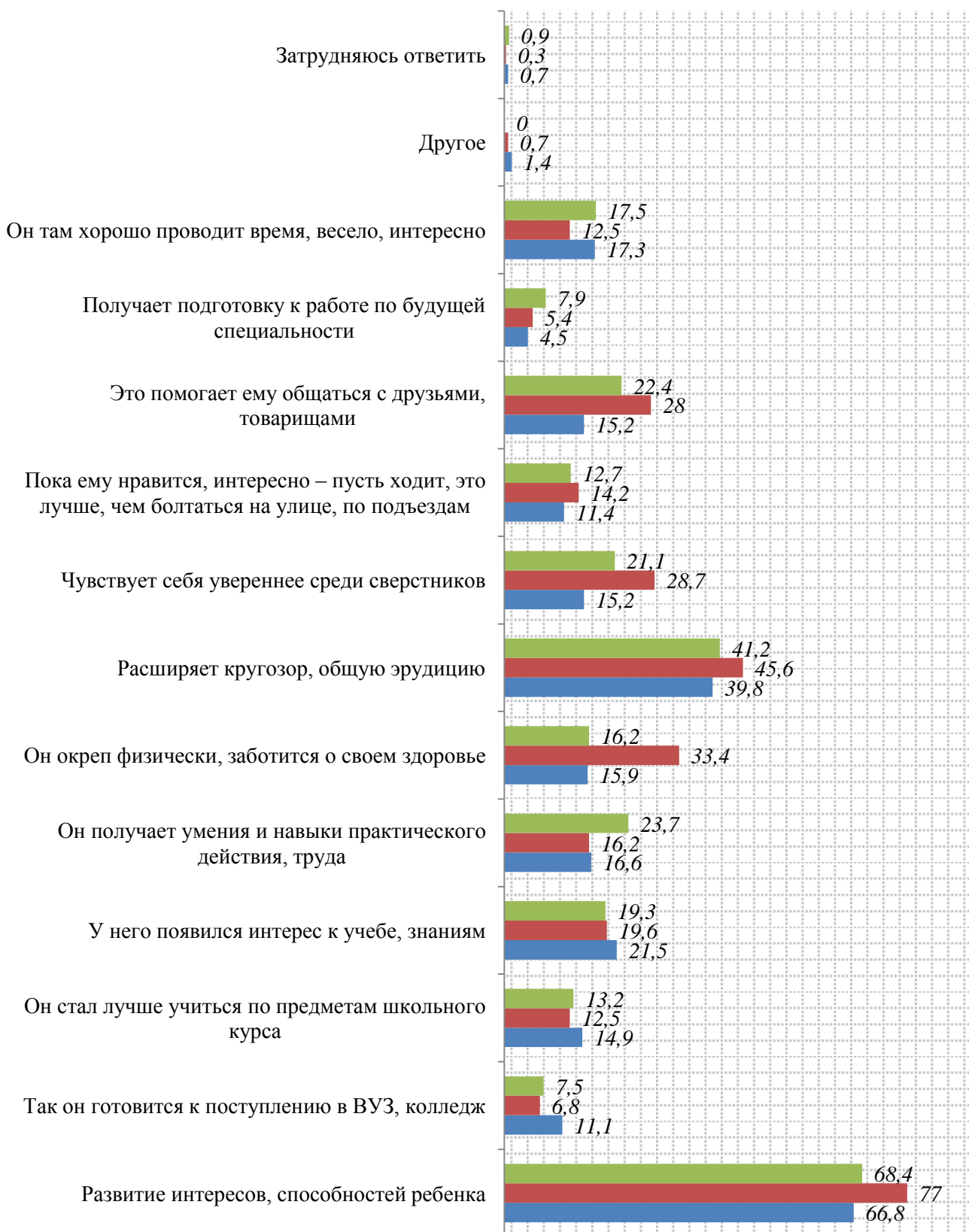
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	63,1	71,1	69,6
Нет	36,9	28,9	30,4



Что дает Вашему ребенку посещение кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении?, %

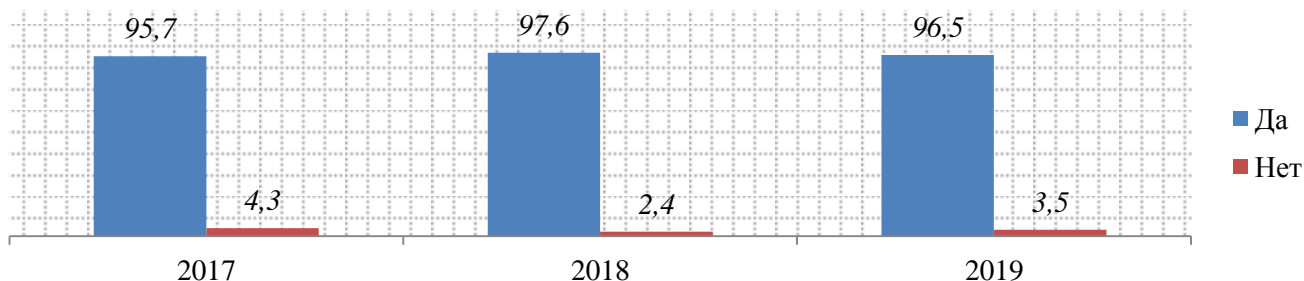
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Развитие интересов, способностей ребенка	66,8	77,0	68,4
Так он готовится к поступлению в ВУЗ, колледж	11,1	6,8	7,5
Он стал лучше учиться по предметам школьного курса	14,9	12,5	13,2
У него появился интерес к учебе, знаниям	21,5	19,6	19,3
Он получает умения и навыки практического действия, труда	16,6	16,2	23,7
Он окреп физически, заботится о своем здоровье	15,9	33,4	16,2
Расширяет кругозор, общую эрудицию	39,8	45,6	41,2
Чувствует себя увереннее среди сверстников	15,2	28,7	21,1
Пока ему нравится, интересно – пусть ходит, это лучше, чем болтаться на улице, по подъездам	11,4	14,2	12,7
Это помогает ему общаться с друзьями, товарищами	15,2	28,0	22,4
Получает подготовку к работе по будущей специальности	4,5	5,4	7,9
Он там хорошо проводит время, весело, интересно	17,3	12,5	17,5
Другое	1,4	0,7	0,0
Затрудняюсь ответить	0,7	0,3	0,9

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017



Устраивает ли Вас режим работы объединений дополнительного образования?, %

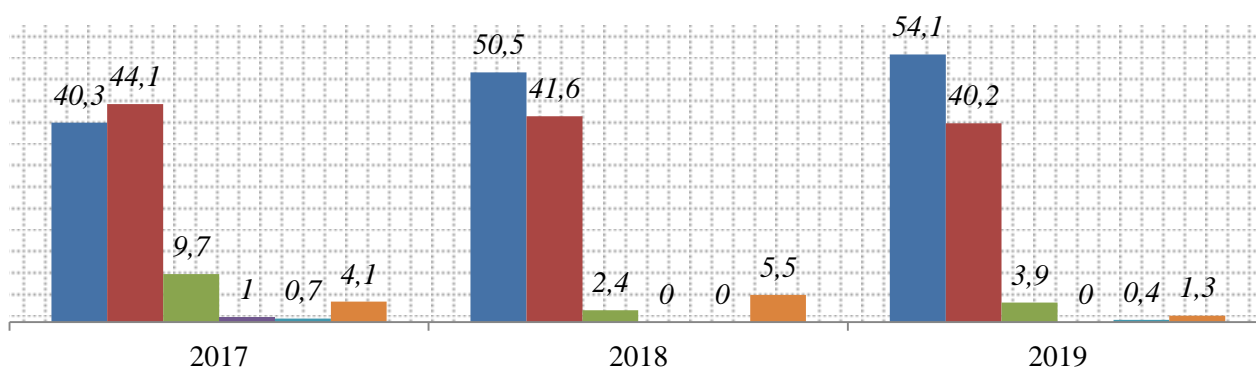
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Да	95,7	97,6	96,5
Нет	4,3	2,4	3,5



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

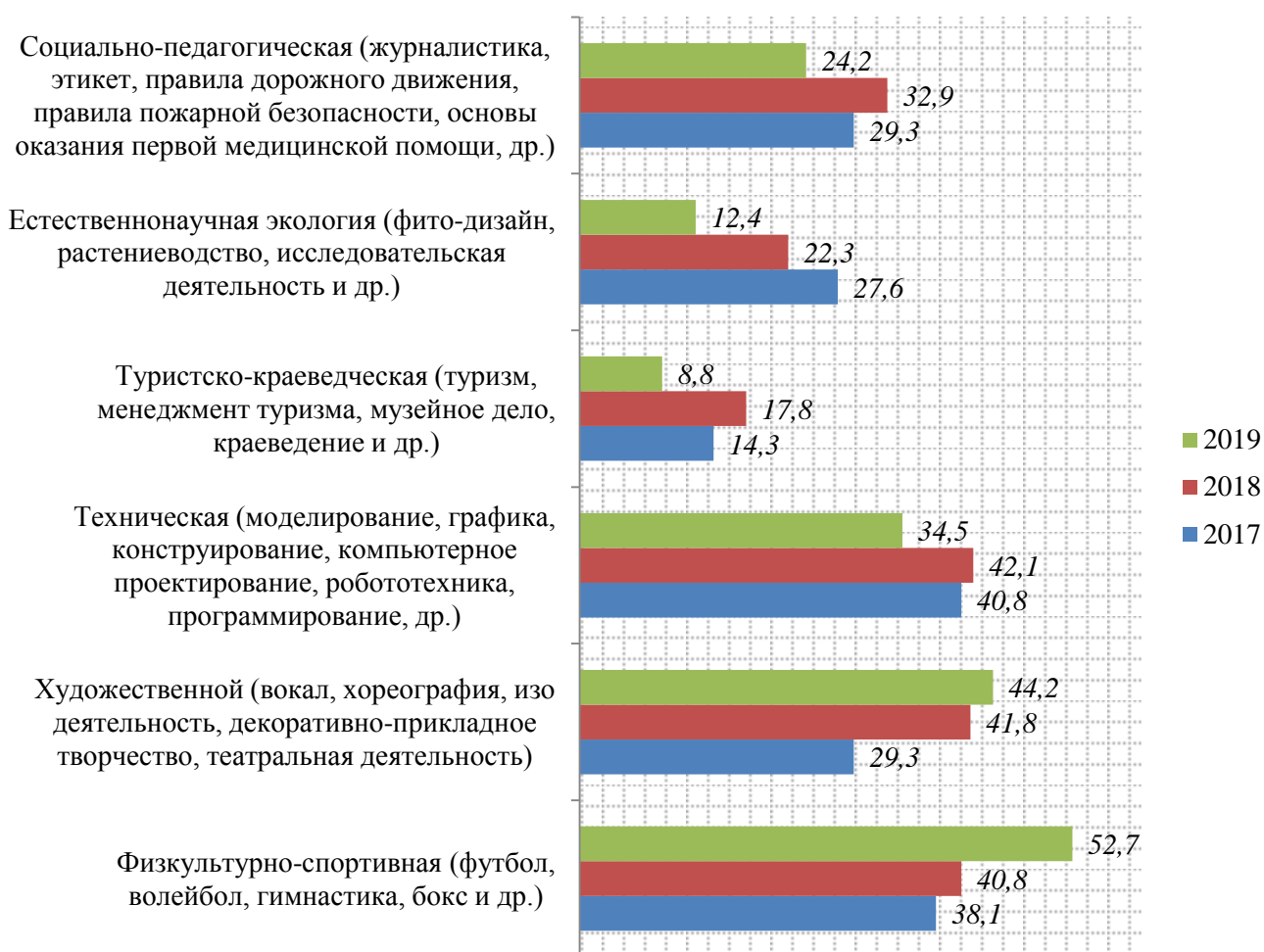
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	40,3	50,5	54,1
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	44,1	41,6	40,2
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	9,7	2,4	3,9
Скорее не удовлетворен (слабо/или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

- Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)
- Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)
- Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)
- Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)
- Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)
- Затрудняюсь ответить



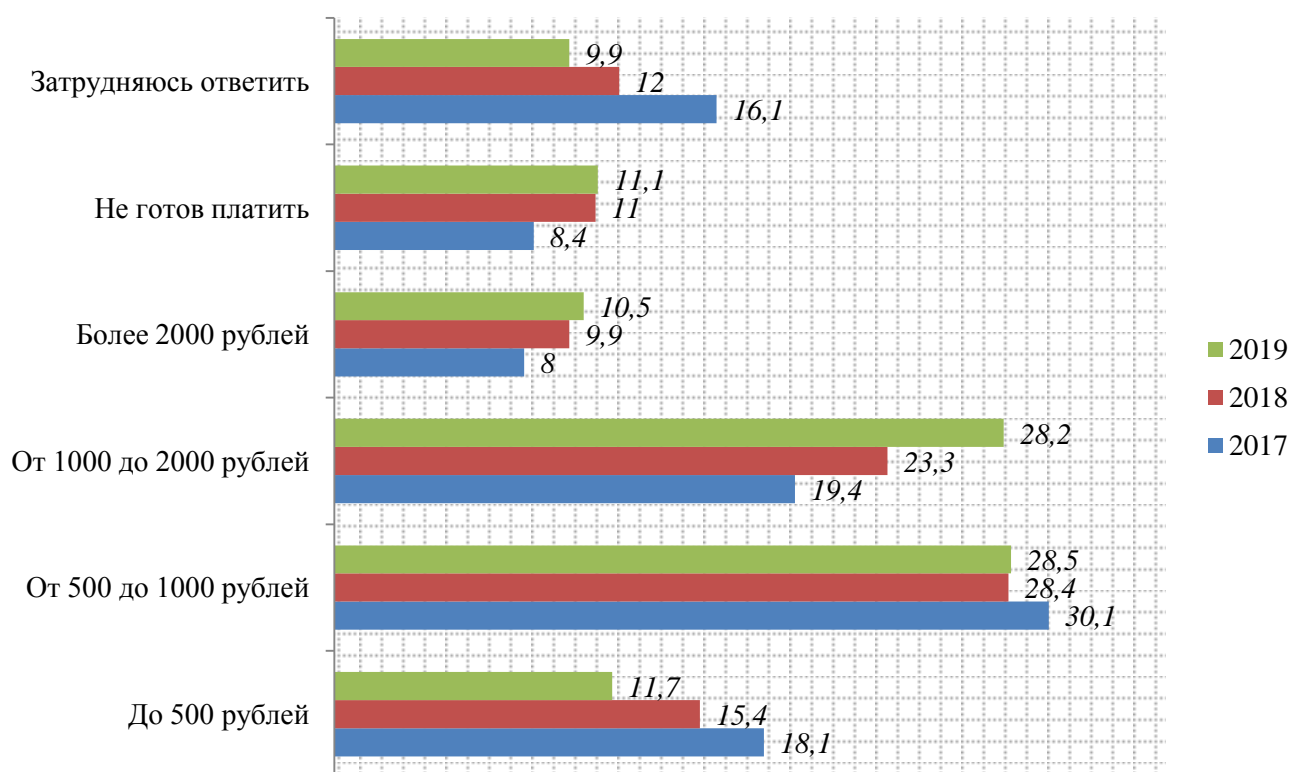
Какие направленности дополнительных общеобразовательных программ, по Вашему мнению, необходимо развивать в общеобразовательном учреждении?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Физкультурно-спортивная (футбол, волейбол, гимнастика, бокс и др.)	38,1	40,8	52,7
Художественной (вокал, хореография, изо деятельность, декоративно-прикладное творчество, театральная деятельность)	29,3	41,8	44,2
Техническая (моделирование, графика, конструирование, компьютерное проектирование, робототехника, программирование, др.)	40,8	42,1	34,5
Туристско-краеведческая (туризм, менеджмент туризма, музейное дело, краеведение и др.)	14,3	17,8	8,8
Естественнонаучная экология (фито-дизайн, растениеводство, исследовательская деятельность и др.)	27,6	22,3	12,4
Социально-педагогическая (журналистика, этикет, правила дорожного движения, правила пожарной безопасности, основы оказания первой медицинской помощи, др.)	29,3	32,9	24,2



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

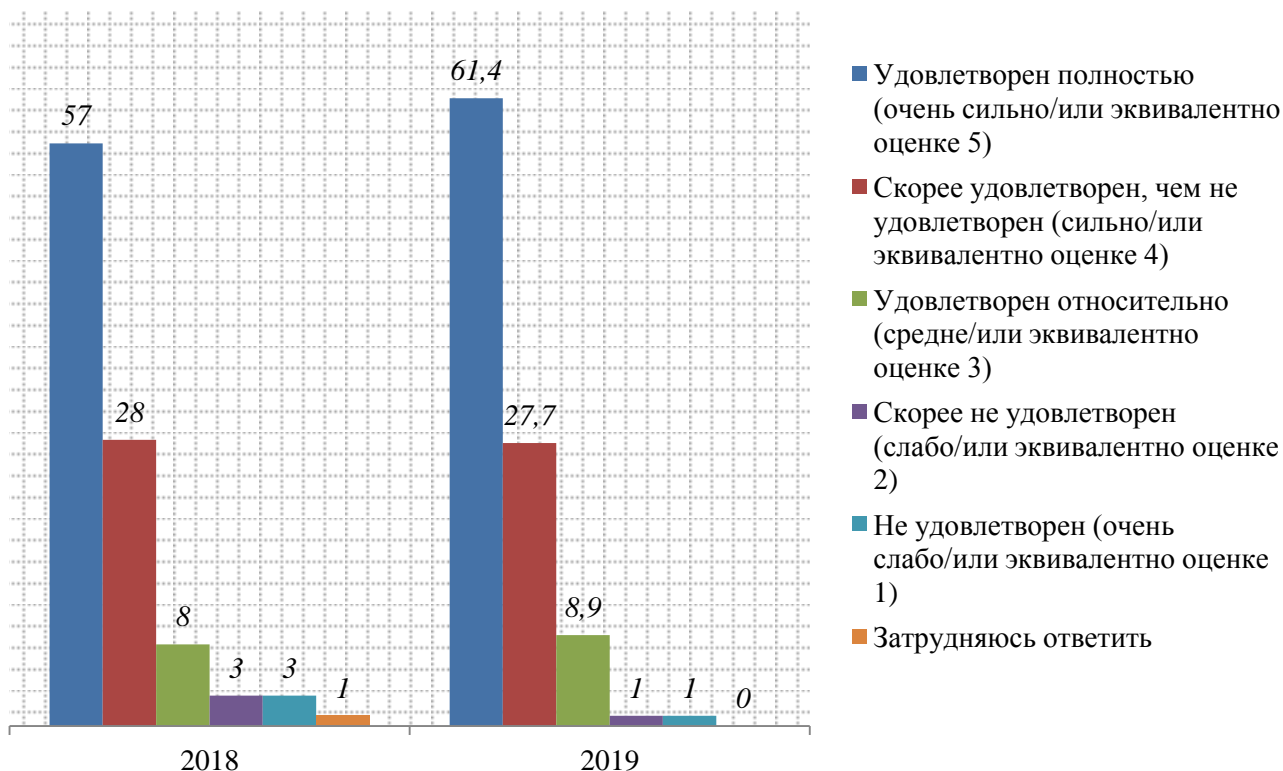
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
До 500 рублей	18,1	15,4	11,7
От 500 до 1000 рублей	30,1	28,4	28,5
От 1000 до 2000 рублей	19,4	23,3	28,2
Более 2000 рублей	8,0	9,9	10,5
Не готов платить	8,4	11,0	11,1
Затрудняюсь ответить	16,1	12,0	9,9



Опрос преподавателей

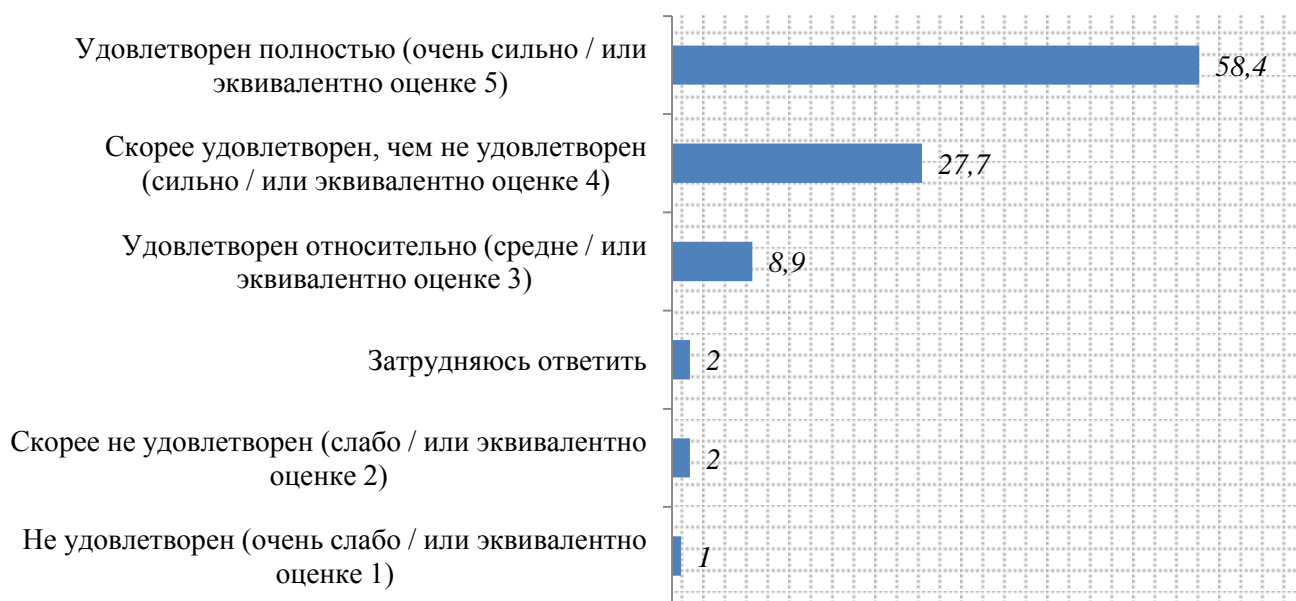
Удовлетворены ли Вы качеством выполняемой работы: «Методическое обеспечение образовательной деятельности»? , %

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



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

Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	58,4
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	27,7
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	8,9
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	2,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	1,0
Затрудняюсь ответить	2,0



Опрос родителей детей, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования

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»? , %

Удовлетворен полностью (очень сильно/или эквивалентно оценке 5)	90,0
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен (сильно/или эквивалентно оценке 4)	5,0
Удовлетворен относительно (средне/или эквивалентно оценке 3)	5,0
Скорее не удовлетворен (слабо/или эквивалентно оценке 2)	0,0
Не удовлетворен (очень слабо/или эквивалентно оценке 1)	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0



Ниже приведены ответы респондентов на вопросы, заданные в открытой форме (не предполагающие перечисления вариантов ответов).

Ваши предложения по организации общего и дополнительного образования детей в общеобразовательных учреждениях

Номер анкеты	Вариант ответа респондента	Количество повторений
6,23,31,32,132,244,326,332,333	Дополнительные образовательные программы различной направленности в школах/организовать центры дополнительного образования/предоставление более широкого спектра образовательных услуг	9
24,33,34,35,155,185	5-дневная учебная неделя	6
29,30,42,84	Суббота-выходной/субботу оставить для доп. образования	4
61,72,245	Необходимо обратить внимание на загруженность детей уроками и домашним заданием, ВПР и переводной аттестацией. Детям некогда ходить на доп. занятия, у них просто нет свободного времени.	3
111,128,133	Побольше спортивных мероприятий/спортивных секций	3

111,178	Побольше проводить культурных мероприятий	2
15,35	Учеба в первую смену	2
1	Физическая нагрузка после уроков на территории школы	1
52	Контакт родителей с учителями посредством электронной почты (по всем предметам)	1
53	Общее образование должно быть доступно. Родителям приходится выполнять работу педагогов, делая домашнюю работу или обращаться к репетитору. Допы в данном случае вообще не нужны	1
58	Пересмотреть систему информирования родителей о получаемых оценках и домашних заданиях (абсолютная неудовлетворенность работой электронного дневника). Не всегда своевременно эта информация предоставляется, что создает множество проблем	1
60	Больше практических занятий	1
91	Секция тенниса	1
110	Организовать возможность нормально переобуваться – установить лавочки и стулья в местах, в которых это возможно сделать	1
335	Увеличение количества мест на доп. образование в школах на бесплатной основе, либо организация доп. мест на платной основе	1
128	«Языковые» кружки	1
128	Обязательный бесплатный предмет – шахматы	1
146	Гражданские права и свободы человека, правила этикета, риторика, управление личными финансами, культурология	1
166	Дополнить обучение детей уроками с чтением свято-отеческой литературы и литературы, развивающей в детях духовные качества	1
209	Развивать направление дизайн	1
212	Школе нужен ремонт	1
218	Организовать хореографическую студию	1
244	Проведение он-лайн уроков вовремя активировок и карантина	1
252	Больше уделять внимание ПДД, пожарной безопасности, основам оказания медицинской помощи	1
258	Предлагаю организовать в рамках дополнительного образования социально-педагогическую направленность для того, чтобы ребенок мог применить эти знания и умения в жизни.	1
262	Взаимопомощь и совместные действия для создания целостного образовательного процесса. Создание условий для личностного развития, формирование способности к поиску знаний, креативности, индивидуальности	1
268	Не допускать посещение школы заболевшими детьми	1
269	Научить детей дружить, добру и взаимопомощи и всему что с этим связано. В наше время это очень важно	1
277	Дополнительное образование в школе должно быть бесплатным	1

328	Расширить участие в олимпиадах, конкурсах и т.д.	1
329	Строить оборудованные спортивные залы	1
335	Выездные мероприятия или экскурсии (музеи, станция юных натуралистов и т.д.)	1

Расчетные оценки удовлетворенности потребителей качеством оказываемых муниципальных услуг и работ по итогам проведенного социологического исследования составляют:

1. **«Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»¹²** по итогам проведенного социологического исследования **составляет 94,02**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

2. **«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования»¹³** составляет **94,0**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

3. **«Реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования»¹⁴** составляет **91,76**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

4. **«Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования»¹⁵** составляет **89,20**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)»;

¹² 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.

¹³ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых получают начальное общее образование.

¹⁴ Так же.

¹⁵ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых получают основное общее образование.

5. **«Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования»¹⁶ составляет 91,67**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

6. **«Предоставление питания»¹⁷ составляет 61,11**, что соответствует значению «достаточный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

7. **«Проведение промежуточной итоговой аттестации лиц, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования, либо обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе»¹⁸ составляет 96,25**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

8. **«Методическое обеспечение образовательной деятельности»¹⁹ составляет 86,63**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

9. **«Оценка качества образования»²⁰ составляет 85,35**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

10. **«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»²¹ составляет 89,85**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

¹⁶ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых получают среднее общее образование.

¹⁷ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых обучаются в МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова».

¹⁸ Результаты получены на основе ответов 20 респондентов, опрошенных методом «телефонного интервью». Иные вопросы, кроме уточнения половозрастных характеристик, данным респондентам не задавались.

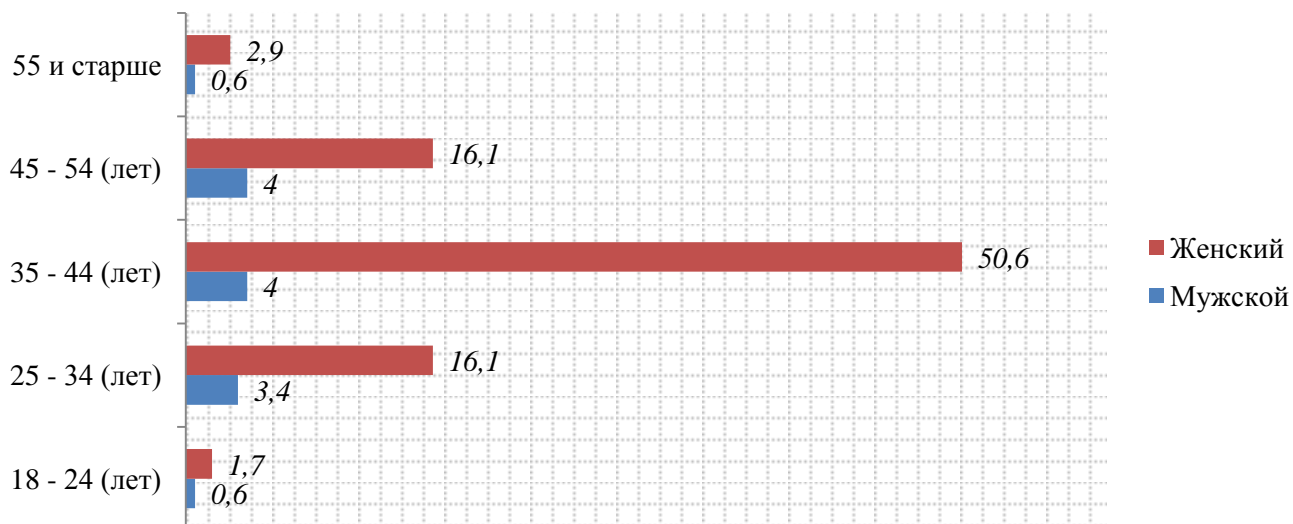
¹⁹ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, являющихся педагогами общеобразовательных учреждений, подведомственных департаменту образования.

²⁰ Так же.

²¹ Рассчитывается на основании линейных распределений ответов респондентов, воспользовавшихся результатами работы в общеобразовательных учреждениях города, подведомственных департаменту образования.

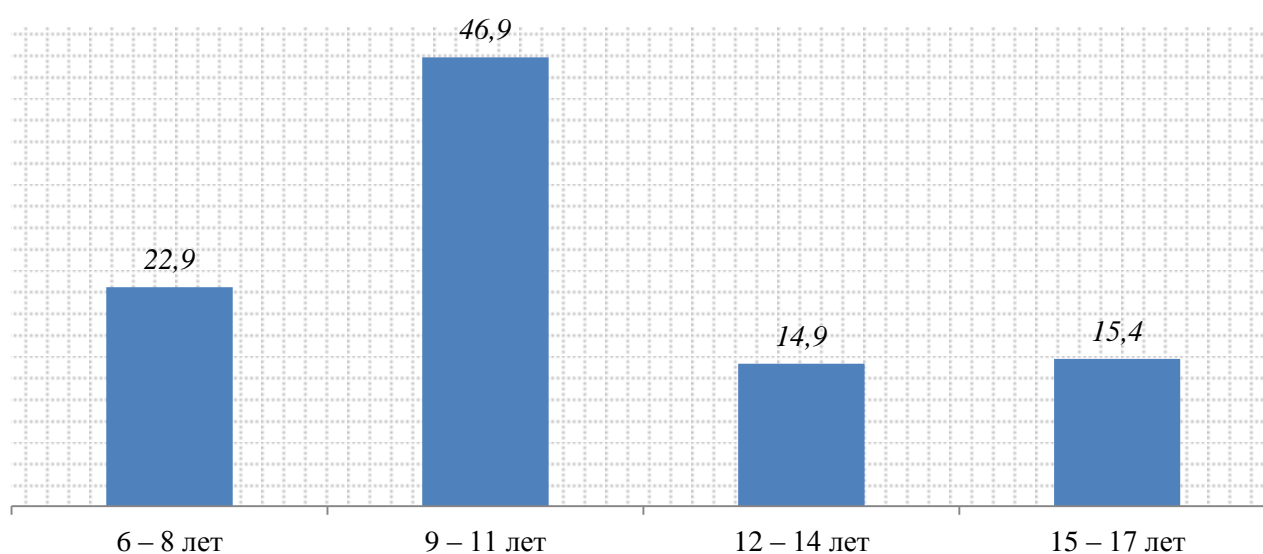
3. Оценка потребителями качества организации отдыха детей и молодежи

В оценке качества организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время приняли участие 175 родителей детей, обучающихся в 18 муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждениях. Половозрастные характеристики участников опроса представлены в диаграмме.



Возраст ребенка, %

6 – 8 лет	22,9
9 – 11 лет	46,9
12 – 14 лет	14,9
15 – 17 лет	15,4



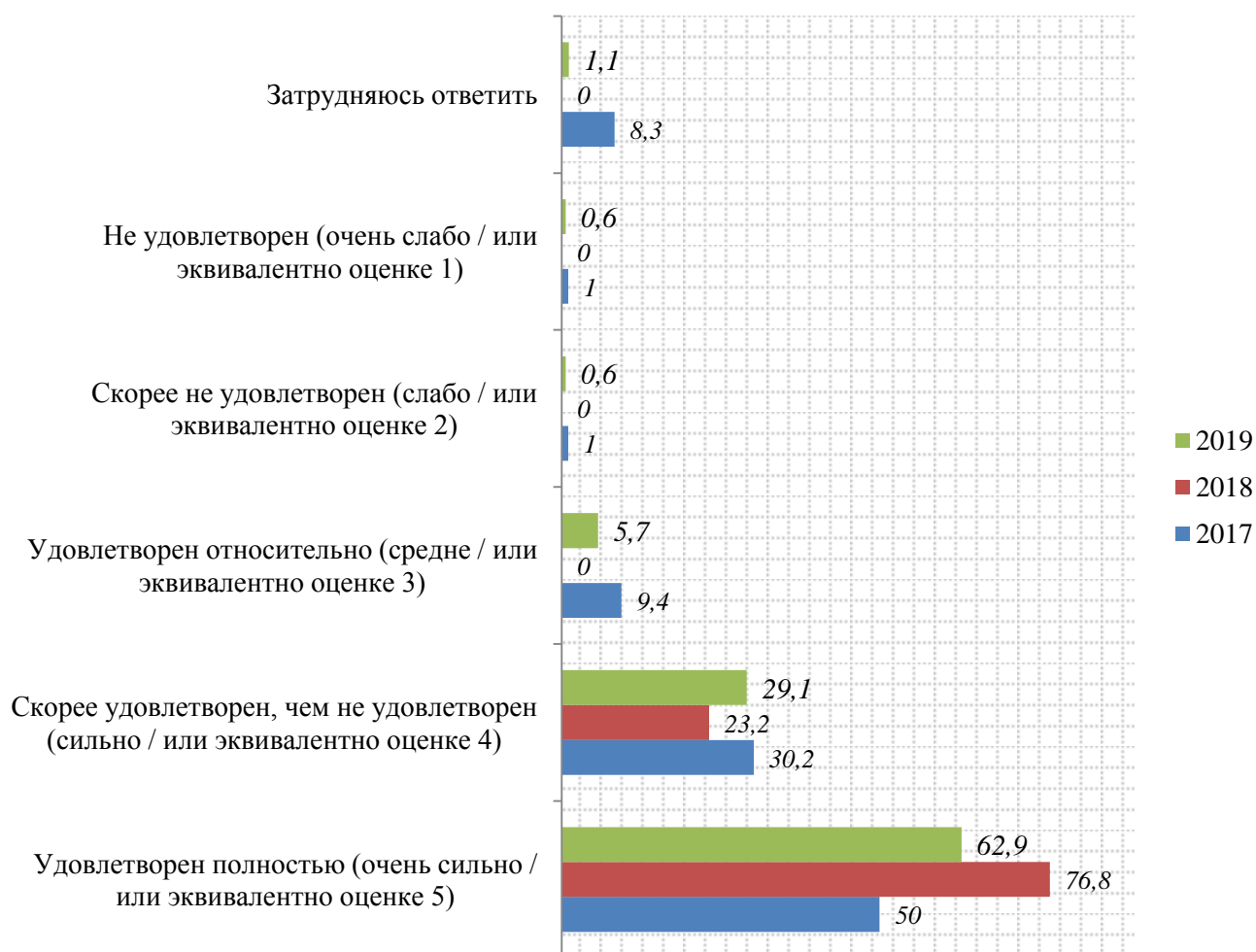
Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Из средств массовой информации (радио, ТВ, пресса)	28,9	21,7	15,5
Из образовательных учреждений (в том числе через Интернет-сайт образовательного учреждения)	80,4	94,2	86,2
От департамента образования Администрации города (стенды, по телефону, сайт Администрации города)	30,9	26,1	32,8
От друзей, знакомых, коллег	32,0	23,2	23,6
Из интернет-сайтов, не относящихся к департаменту образования и подведомственным ему учреждениям	13,4	5,8	6,3
В свободном доступе такой информации нет	0,0	0,0	1,1
Другое	-	11,6	10,9
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	0,6



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

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



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)	З/о (2019), %
Качество работы лагеря в целом ²²	8,87	9,70	9,19	1,1
Квалификацию педагогов, работающих с детьми в лагере	9,19	9,74	9,41	2,9
Режим работы лагеря	8,68	9,57	9,15	1,2
Содержание досугово-образовательной деятельности	8,64	9,62	9,03	1,2
Качество проводимых мероприятий	8,60	9,59	9,11	4,1
Обслуживание здания образовательного учреждения в период работы лагеря (освещение, уборка помещения)	8,75	9,79	9,31	5,8
Обслуживание прилегающей территории в период работы лагеря (уборка мусора и т.д.)	8,95	9,78	9,36	6,4
Отношение педагогов, воспитателей к детям и их родителям	9,25	9,78	9,43	1,8
Качество питания детей в лагере	8,55	9,63	8,91	2,3
Обеспечение безопасности детей и педагогов в лагере	9,20	9,78	9,29	5,8
Качество медицинского сопровождения в лагере	-	-	8,91	6,4

На Ваш взгляд, в пришкольный лагерь с каким профилем стоит направить ребёнка (детей)?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Многопрофильный	51,5	65,2	50,0
Гражданско-патриотического профиля	20,6	34,8	18,0
Историко-этнографического профиля	10,3	21,7	11,0
Эколого-краеведческого профиля	12,4	24,6	17,4
Спортивно-туристического профиля	44,3	36,2	45,3
Трудового профиля	20,6	17,4	14,0
Нравственно-эстетического профиля	15,5	24,6	28,5
Интеллектуального профиля	15,5	7,2	23,8
Проф. ориентационного профиля	7,2	5,8	18,0
Реабилитационного профиля	1,0	1,4	3,5
Другое	1,0	0,0	0,6
Затрудняюсь ответить	6,2	0,0	0,6

²² Интегративная оценка услуги «Организация отдыха детей и молодежи» рассчитана на основании вычисления среднего балла при сложении оценок, полученных по результатам опроса респондентов в отношении 10 показателей, обозначенных в таблице (средняя арифметическая).



Парное распределение ответов на вопрос: «На Ваш взгляд, в дошкольный лагерь с каким профилем стоит направить ребёнка (детей)» с возрастными категориями детей²³, %

	6-8 (лет)	9-11 (лет)	12-14 (лет)	15-17 (лет)
Многопрофильный	22,1	47,7	18,6	11,6
Гражданско-патриотического профиля	25,8	38,7	16,1	19,4
Историко-этнографического профиля	52,6	21,1	10,5	15,8
Эколого-краеведческого профиля	36,7	50,0	3,3	10,0

²³ Распределение ответов по столбцу.

Спортивно-туристического профиля	23,1	53,8	10,3	12,8
Трудового профиля	25,0	45,8	20,8	8,3
Нравственно-эстетического профиля	30,6	51,0	10,2	8,2
Образовательного профиля	22,0	56,1	12,2	9,8
Проф. ориентационного профиля	12,9	29,0	12,9	45,2
Реабилитационного профиля	16,7	50,0	16,7	16,7
Другое	0,0	0,0	100,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	0,0	100,0	0,0

Ниже приведены ответы респондентов на вопросы, заданные в открытой форме (не предполагающие перечисления вариантов ответов).

Скажите, пожалуйста, из каких источников Вы получаете информацию о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул?

<i>Номер анкеты</i>	<i>Вариант ответа респондента</i>	<i>Количество повторений</i>
4,5,6,22,23,24,25,31,38,52,63,66,100,172	От учителя/классного руководителя	14
68,166	Госуслуги	2
145,147	Информация вклеена в дневник	2
157	Общешкольное собрание	1

Ваши предложения по организации отдыха детей и молодежи?

67,77,78,108,145,158,159,175	Больше внешкольных мероприятий (кино, театр, цирк)	8
41,42,48,49,50	Ребенку все очень нравится/ходим каждый год, очень довольны (пришкольный лагерь СОШ №46)	5
93,96,101,102	Великолепная организация детского отдыха (школа №3)	4
17,31,67,158	Организация экскурсий/больше экскурсий/проводить экскурсии по городу	4
142,143,147	Благодарим за организацию летнего лагеря (Перспектива)	3
29,68	Часы лагеря с дневным пребыванием хотелось бы на целый день с 8.30 до 17.00	2
29,40	Больше спорта и подвижных игр	2
63,108	Больше мастер-классов	2
63,79	Помогать детям определиться с будущей профессией/ рассказывать о профессиях	2
72,90	Улучшить качество питания в лагере	2
104,110	Гулять с детьми, а не сидеть в свободное время в помещении/больше занятий на улице	2
114,115	Направить детей убирать территории парков и скверов от мусора в целях социально-трудового воспитания	2
140,141	Расширить досугово-образовательную	2

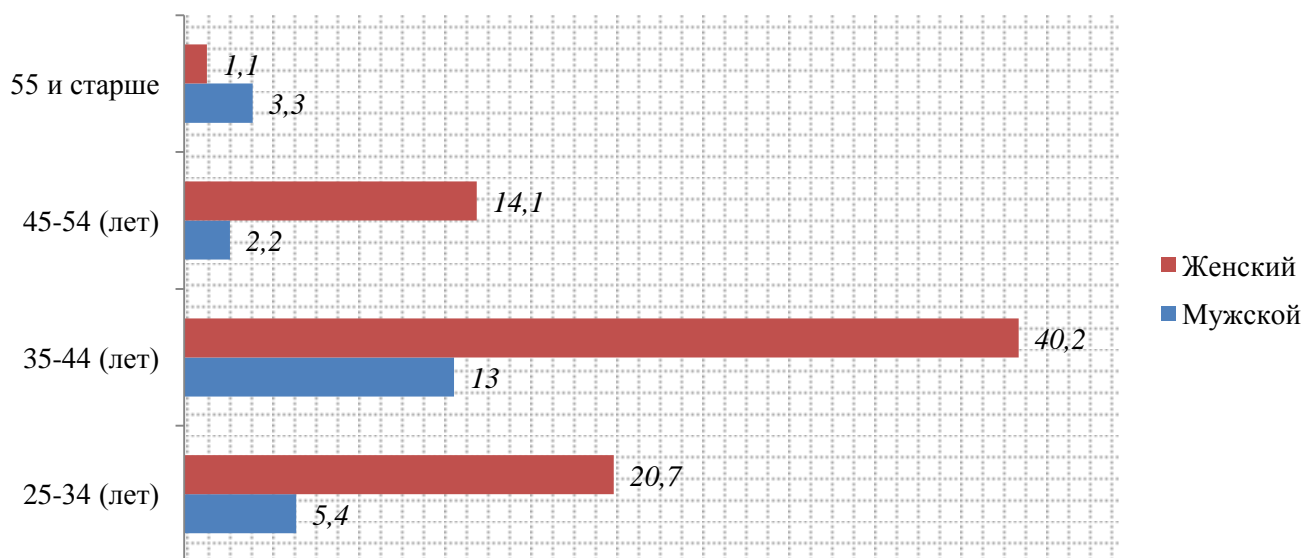
	деятельность	
23	Больше мероприятий, желательно спортивных	1
28	Чтобы городские центры проводили бесплатные мероприятия для детей	1
52	Доступность	1
36	Организация встреч с интересными людьми – ветеранами, спортсменами и т.д.	1
40	Увеличить свободное время после обеда до 1 часа	1
71	Дети должны быть постоянно чем-то заняты. Игры в телефоне и планшете недопустимы!	1
72	Улучшить качество охраны детей в лагере	1
15	Привлекать родителей	1
83	Укрепление материально-технической базы	1
92	Включить посещение бассейна в работу летнего лагеря	1
106	Изменить режим работы лагеря до 18-00	1
111	Сопровождение действующего досуга настольными играми, спортивным инвентарем	1
111	Транспортное сопровождение во время проведения мероприятий за пределами учреждения	1
140	Включить в меню больше сезонных фруктов и овощей	
144	Организовать посещение лагеря работниками культуры: библиотек, театров, музеев	

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги «**Организация отдыха детей и молодежи**»²⁴ по итогам проведенного социологического исследования **составляет 88,58**, что соответствует значению показателя «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

²⁴ В учреждениях, подведомственных департаменту образования.

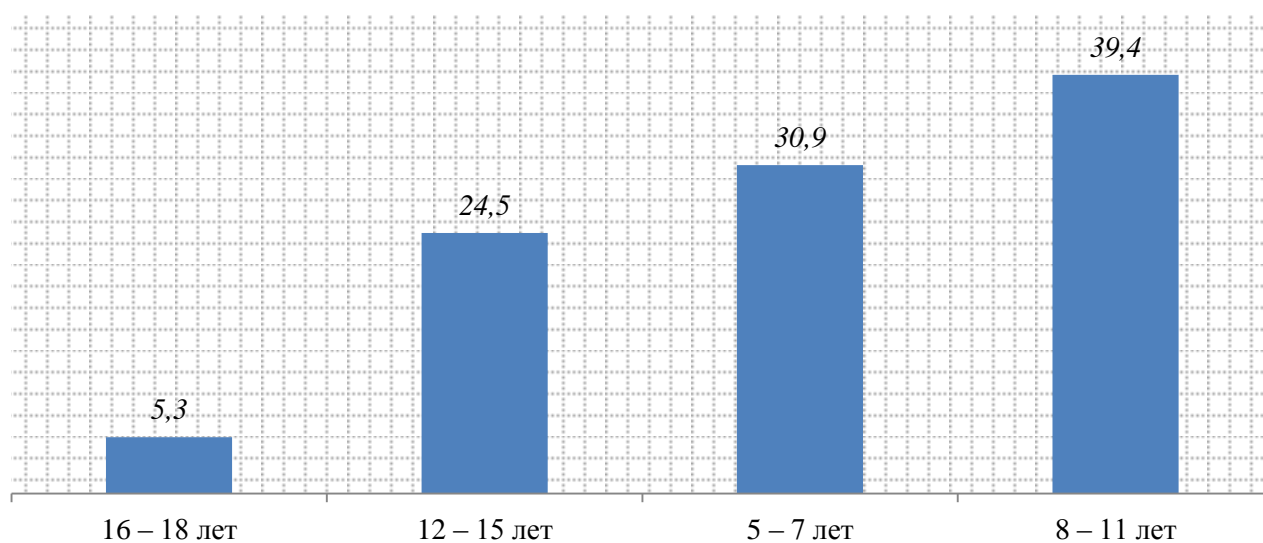
4. Оценка потребителями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ

В опросе об оценке качества предоставления услуг по дополнительному образованию участвовали 95 родителей детей, посещающих муниципальные учреждения дополнительного образования. Половозрастная структура респондентов представлена в диаграмме.



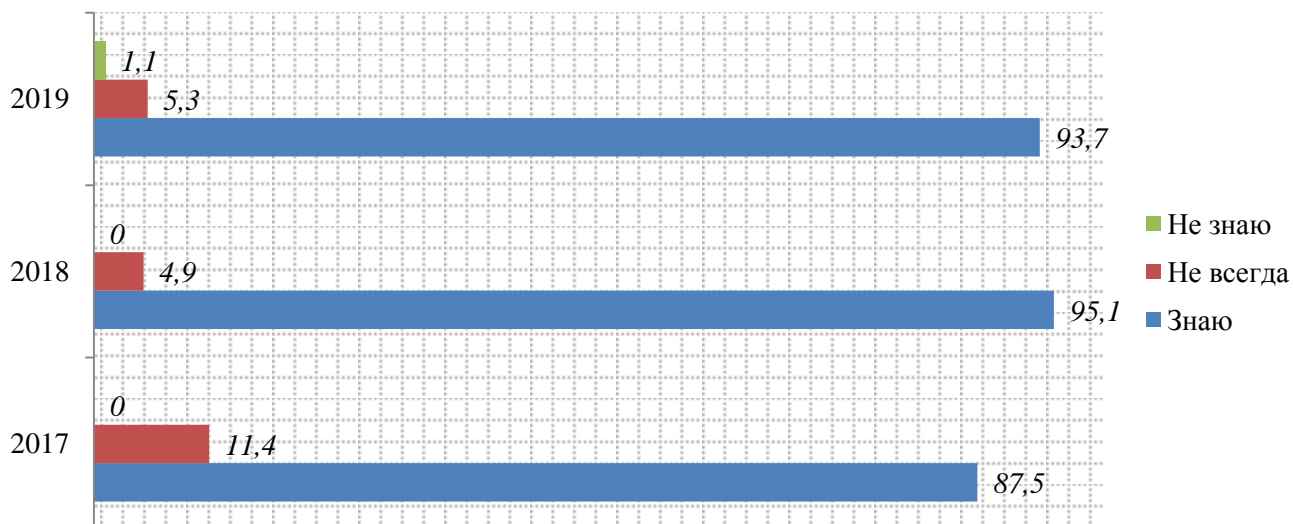
Возраст вашего ребенка (детей), %

5 – 7 лет	30,9
8 – 11 лет	39,4
12 – 15 лет	24,5
16 – 18 лет	5,3



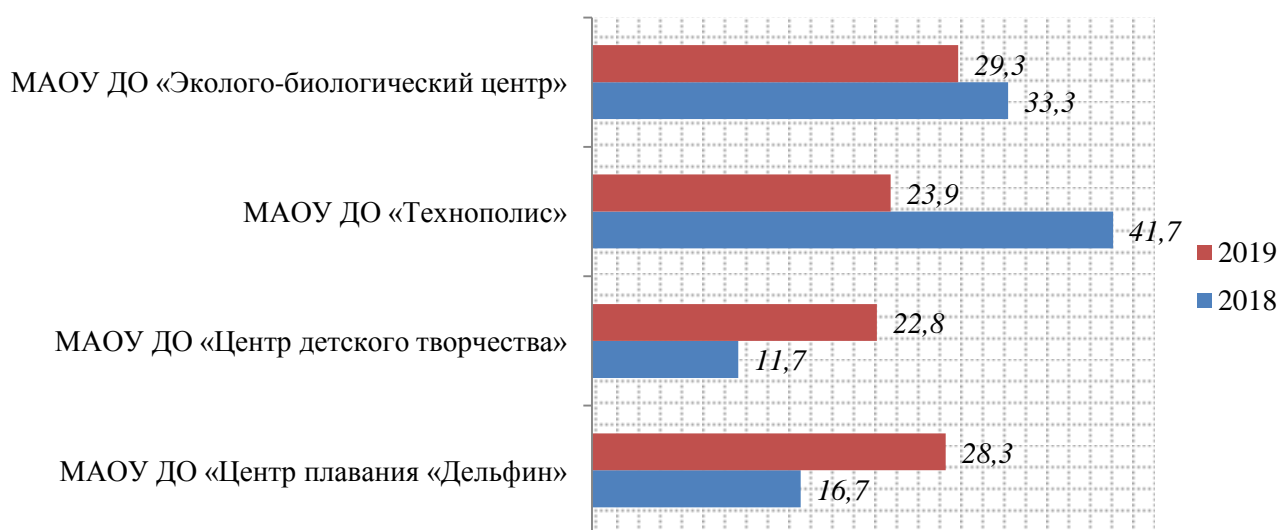
Знаете ли Вы, чем занимается Ваш ребенок (дети) в свободное время?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Знаю	87,5	95,1	93,7
Не всегда	11,4	4,9	5,3
Не знаю	0,0	0,0	1,1



В каком из нижеперечисленных муниципальных учреждений Ваш ребёнок (дети) получает дополнительное образование?, %

	2018 г.	2019 г.
МАОУ ДО «Центр плавания «Дельфин»	16,7	28,3
МАОУ ДО «Центр детского творчества»	11,7	22,8
МАОУ ДО «Технополис»	41,7	23,9
МАОУ ДО «Эколого-биологический центр»	33,3	29,3



Ваш ребенок посещает учреждение дополнительного образования:, %

По сертификату персонифицированного финансирования	74,5
Бесплатно в рамках муниципального задания	7,4
На платной основе	18,1



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

Занятость в свободное от учебы время	34,7
Подготовка к выбору будущей профессии	18,9
Возможность общения с друзьями	24,2
Развитие способностей и талантов	70,5
Расширение кругозора и общей эрудиции	45,3
Возможность самореализации, достижения результатов городского и выше уровней в выбранном виде деятельности	30,5
Пока интересно – путь ходит	15,8
Другое (напишите)	5,3
Затрудняюсь ответить	0,0



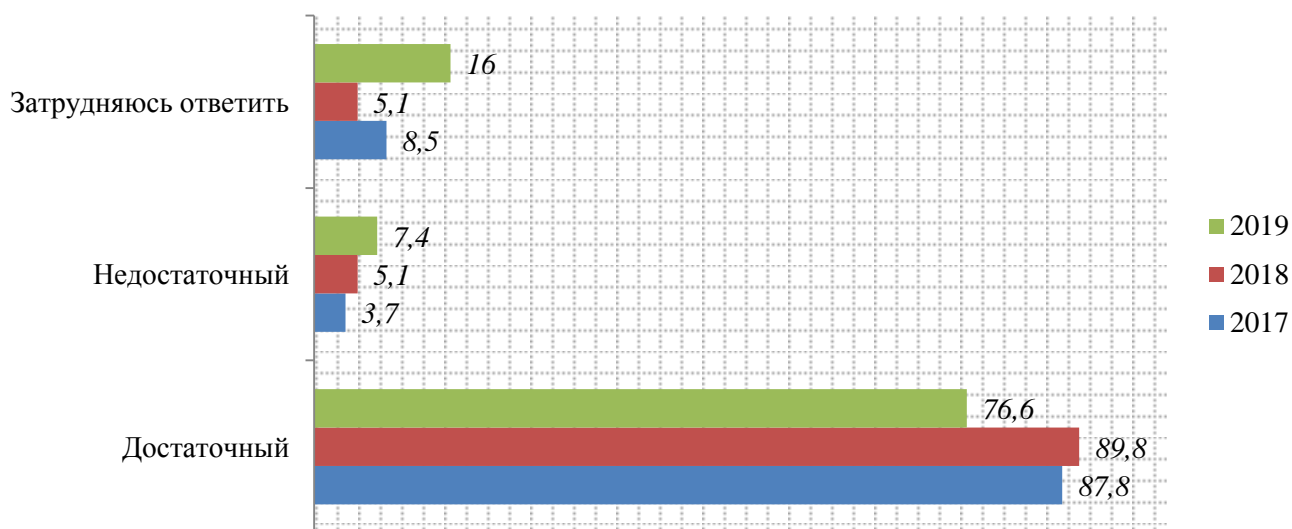
**Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ» в учреждениях
дополнительного образования**

	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	3/0 (2019), %
Качество реализации дополнительных общеразвивающих программ в учреждениях дополнительного образования в целом ²⁵	9,49	9,35	9,46	8,8
Квалификацию педагогов	9,76	9,78	9,79	4,3
Использование современных образовательных технологий	9,21	9,31	9,34	10,2
Психологический климат внутри группы, объединения (взаимоотношения ребенка со сверстниками)	9,77	9,44	9,53	3,2
Отношение педагогов с обучающимися и их родителями	9,82	9,56	9,74	2,2
Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к обучающимся	9,78	9,50	9,64	2,2
Обеспечение безопасности обучающихся	9,74	9,56	9,66	4,3
Режим работы учреждений дополнительного образования	9,68	9,44	9,63	0,0
Состояние помещения учреждений дополнительного образования, качество ремонта помещений	8,81	8,30	8,92	10,8
Оснащение учреждений мебелью, оборудованием	8,64	9,02	9,07	9,7
Обслуживание здания, в котором оказывается услуга (освещение, уборка помещений, соблюдение температурного режима)	9,65	9,38	9,58	4,3
Обслуживание прилегающей территории (уборка снега, мусора и т.д.)	9,51	9,29	9,53	5,3
Проведение мероприятий (фестивалей, конкурсов, выставок, акций и т.п.)	9,41	9,48	9,31	13,3
Предоставление информации о дополнительных общеразвивающих программах и учебных планах	9,58	9,51	9,28	5,4

Оцените достаточность набора дополнительных образовательных программ, предлагаемых в учреждении, %

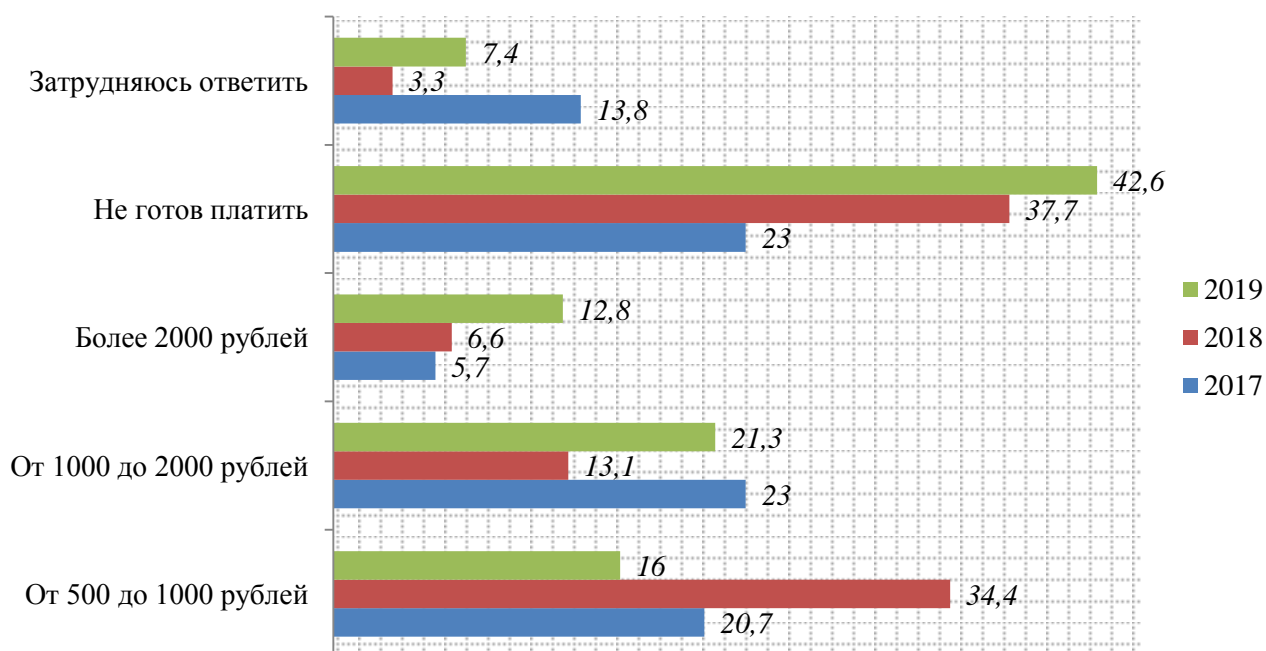
	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Достаточный	87,8	89,8	76,6
Недостаточный	3,7	5,1	7,4
Затрудняюсь ответить	8,5	5,1	16,0

²⁵ Интегративная оценка услуги «Качество реализации дополнительных общеразвивающих программ в учреждениях дополнительного образования» рассчитана на основании вычисления среднего балла при сложении оценок, полученных по результатам опроса респондентов в отношении 13 показателей, обозначенных в таблице (средняя арифметическая).



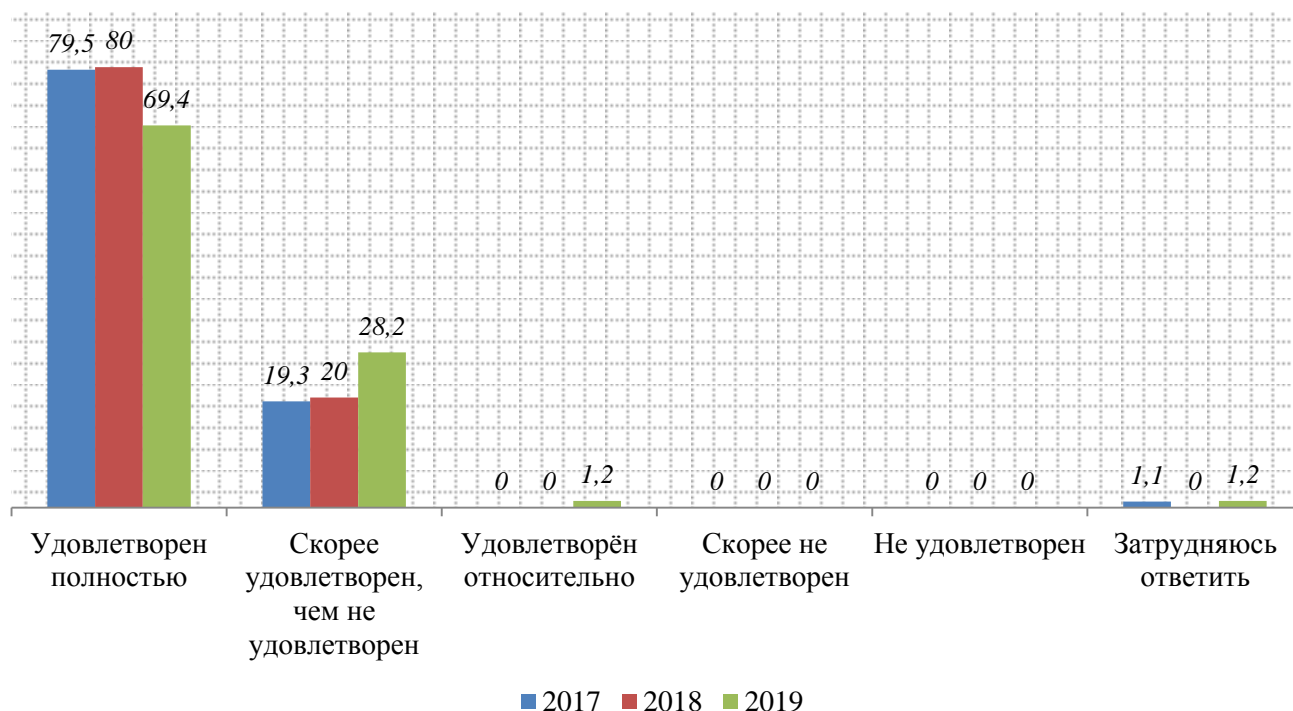
Какую денежную сумму в месяц Вы готовы платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в муниципальных учреждениях дополнительного образования?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
От 500 до 1000 рублей	20,7	34,4	16,0
От 1000 до 2000 рублей	23,0	13,1	21,3
Более 2000 рублей	5,7	6,6	12,8
Не готов платить	23,0	37,7	42,6
Затрудняюсь ответить	13,8	3,3	7,4



Насколько вы удовлетворены качеством дополнительного образования?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Удовлетворен полностью	79,5	80,0	69,4
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	19,3	20,0	28,2
Удовлетворён относительно	0,0	0,0	1,2
Скорее не удовлетворен	0,0	0,0	0,0
Не удовлетворен	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	1,1	0,0	1,2



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?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Удовлетворен полностью	75,6	66,1	58,1
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	17,4	22,6	20,4
Удовлетворён относительно	3,5	4,8	6,5
Скорее не удовлетворен	0,0	1,6	0,0
Не удовлетворен	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	3,5	0,0	15,1



Ниже приведены ответы респондентов на вопросы, заданные в открытой форме (не предполагающие перечисления вариантов ответов).

Что дает вашему ребенку посещение муниципального учреждения дополнительного образования?

Номер анкеты	Вариант ответа респондента	Количество повторений
52,53,59,66,68	Оздоровление/здоровье	5
58	Развитие физических компетенций	1
59	Дисциплина	1

Ваши предложения по организации дополнительного образования детей в муниципальных учреждениях дополнительного образования

47,65,71,72,73,74,75,84,94,95	Ремонт и оснащение/провести капитальный ремонт здания	10
10,43	Отменить сертификаты, чтобы дети могли посещать два или более кружков/отменить сертификаты, чтобы доп. образование было бесплатным	2
5	Обучение детей дошкольного возраста в вечернее время	1
9	Чтобы занятия проводились по 3 раза в неделю	1
11	Делать группы меньшей наполняемостью	1

58	Дать сертификаты всем детям	1
16	Чтобы у ребенка была возможность посещать несколько направлений бесплатно. У ребенка есть желание, у родителей нет финансовой возможности	1
28	Организовать возможность выбора филиала по одному выбранному дополнительному направлению	1
52	Помещение (Центр плавания «Дельфин») не предназначено для проведения массовых мероприятий, нет места для болельщиков	1
59	Взаимосвязь организаций дополнительного образования в проведении мероприятий общего масштаба	1
68	Теплая вода в бассейне	1
77	Новое здание	1

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги **«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»** по итогам проведенного социологического исследования **составляет 92,26**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

Расчетная оценка удовлетворенности качеством оказываемой муниципальной 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, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности»** по итогам проведенного социологического исследования **составляет 90,19**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

Заключение

По результатам проведенного социологического исследования полностью подтвердилась основная гипотеза, поставленная в начале опроса. Большинство респондентов удовлетворены качеством услуг и работ, предоставляемых/оказываемых 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 было отмечено, что в детском саду, в котором проходит обучение их ребенок, созданы условия для физического развития и укрепления здоровья детей (91,9%), а также детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка (89,6%). Родители полностью согласились с утверждением, что ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду и его привлекают к участию в организуемых мероприятиях (99,2%).

Говоря о реализации основных общеобразовательных программ начального, основного, среднего общего образования, большинство родителей считают, что воспитательная работа образовательного учреждения в большей степени направлена на формирование представлений о морали и этике (добро и зло, истина и ложь, смысл и ценность жизни, милосердие и др.). Относительно качества организации питания обучающихся стоит отметить, что в целом предоставление услуги большинство респондентов устраивает, и степень удовлетворенности данной услугой находится на достаточном уровне. Среди тех, кто не доволен в полной мере предоставлением питания в общеобразовательных учреждениях, отметили вкус/качество продукции, реализуемой в школьных столовых (78,1%), а также меню/ассортимент продукции школьной столовой (71,9%).

Объединения дополнительного образования на базе общеобразовательного учреждения, по данным исследования 2019 года, посещают 69,6% детей опрошенных респондентов. При этом, по мнению большинства родителей, посещение кружков, секций, клубов в общеобразовательном учреждении способствует развитию интересов и способностей ребенка (68,4%). Среди основных направлений дополнительных общеобразовательных программ, которые, по мнению родителей, необходимо развивать в общеобразовательном учреждении, были названы физкультурно-спортивное (52,7%) и художественное (44,2%).

Степень удовлетворенности 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 высоком уровне.

Степень удовлетворенности потребителей качеством реализации дополнительных общеразвивающих программ также находится на высоком уровне. Большинство опрошенных набор дополнительных образовательных программ, предлагаемых в учреждениях, считают достаточным. При этом, не смотря на то, что на разных ступенях образовательного процесса, респонденты, так или иначе готовы оплачивать занятия по дополнительному образованию, большая часть респондентов (42,6%), исходя из результатов исследования, выразили свою неготовность платить за дополнительные образовательные услуги, оказываемые в муниципальных учреждениях дополнительного образования.

Степень удовлетворенности потребителей качеством организации каникулярного отдыха обучающихся в рамках опроса о предоставлении услуги «организация отдыха детей и молодежи» находится на высоком уровне. Относительно пришкольных лагерей, аналогично исследованию прошлого года, участники опроса предпочтительно направили бы своих детей в многопрофильный лагерь либо в лагерь спортивно-туристического профиля.

Степень удовлетворенности потребителей качеством промежуточной итоговой аттестации лиц, осваивающих основную образовательную программу в форме самообразования или семейного образования либо обучавшихся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе, находится на высоком уровне.

Степень удовлетворенности качеством выполняемых работ: «методическое обеспечение образовательной деятельности» и «оценка качества образования» также находится на высоком уровне.

Список образовательных учреждений города, в которых производился опрос респондентов

№ п/п	Общеобразовательные учреждения
1	МБОУ лицей № 1
2	МБОУ начальная школа № 30
3	МБОУ начальная школа «Перспектива»
4	МБОУ начальная школа «Прогимназия»
5	МБОУ лицей № 3
6	МБОУ средняя школа № 12
7	МБОУ СОШ №46 с углубленным изучением отдельных предметов
8	МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова»
9	МБОУ гимназия имени Ф.К. Салманова
10	МБОУ гимназия № 2
11	МБОУ Сургутский естественно-научный лицей
12	МБОУ лицей имени генерал-майора Хисматулина Василия Ивановича
13	МБОУ СОШ № 3
14	МБОУ СОШ № 6
15	МБОУ СОШ № 20
16	МБОУ средняя школа № 31
17	МБОУ СОШ № 32
18	МБОУ СОШ № 26
19	МБОУ СОШ № 1
20	МБОУ СОШ № 4
21	МБОУ СОШ № 5
22	МБОУ СОШ № 7
23	МБОУ СОШ № 8 имени Сибирцева А.Н.
24	МБОУ средняя школа № 9
25	МБОУ СОШ № 10 с углубленным изучением отдельных предметов
26	МБОУ СОШ № 15
27	МБОУ СОШ № 18 имени Виталия Яковлевича Алексева
28	МБОУ СОШ № 19
29	МБОУ СОШ № 22 имени Геннадия Федотовича Пономарева
30	МБОУ СОШ № 24
31	МБОУ СОШ № 25
32	МБОУ СОШ № 27
33	МБОУ СОШ № 29
34	МБОУ СОШ № 44
35	МБОУ СОШ № 45
Дошкольные образовательные учреждения	
36	МБДОУ детский сад № 4 «Умка»
37	МБДОУ детский сад № 6 «Василек»
38	МБДОУ детский сад № 8 «Огонек»
39	МБДОУ детский сад № 9 «Метелица»
40	МБДОУ детский сад № 15 «Серебряное копытце»
41	МБДОУ детский сад № 17 «Белочка»
42	МБДОУ детский сад № 18 «Мишутка»

43	МБДОУ детский сад № 24 «Космос»
44	МБДОУ детский сад № 28 «Калинка»
45	МБДОУ детский сад № 31 «Снегирек»
46	МБДОУ детский сад № 34 «Березка»
47	МБДОУ детский сад № 37 «Колокольчик»
48	МБДОУ детский сад № 41 «Рябинушка»
49	МБДОУ детский сад № 44 «Сибирячок»
50	МБДОУ детский сад № 45 «Волчок»
51	МБДОУ детский сад № 47 «Гусельки»
52	МБДОУ детский сад № 48 «Росток»
53	МБДОУ детский сад № 56 «Искорка»
54	МБДОУ детский сад № 61 «Лель»
55	МБДОУ детский сад № 63 «Катюша»
56	МБДОУ детский сад № 70 «Голубок»
57	МБДОУ детский сад № 75 «Лебедушка»
58	МБДОУ детский сад № 81 «Мальвина»
59	МБДОУ детский сад № 84 «Одуванчик»
60	МБДОУ детский сад № 92 «Веснушка»
Учреждения дополнительного образования	
61	МБОУ ДО «Центр детского творчества»
62	МАОУ ДО «Центр плавания «Дельфин»
63	МАОУ ДО «Эколого-биологический центр»
64	МБОУ ДО «Технополис»