



Наш город
Сургут

**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:

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

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

Сургут, 2020 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. Методологический раздел.....	3
1.1. Методико-процедурный раздел.....	4
2. Оценка потребителями качества муниципальных услуг/работ, оказываемых/предоставляемых в сфере образования.....	6
2.1. Детские дошкольные образовательные учреждения.....	6
2.2. Общеобразовательные учреждения.....	11
2.3. Организация отдыха детей и молодежи.....	17
2.4. Оценка потребителями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ.....	19
2.5. Оценка качества методического обеспечения образовательной деятельности.....	24
Заключение	27
Приложение: перечень образовательных учреждений города, потребители услуг которых, приняли участие в опросе.....	29

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 31.01.2020 № 133 «Об утверждении плана-графика социологических исследований на 2020 год» (с изменениями), муниципальным казенным учреждением «Наш город» и департаментом образования Администрации города, в июне – ноябре 2020 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, оказываемых/предоставляемых в сфере образования.

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

- изучить мнения родителей об оснащенности дошкольных образовательных учреждений (далее – ДОУ) и развитии ребенка в ДОУ, 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 общеразвивающих 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 образовательной организации и учреждениях дополнительного образования.

- 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.

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 онлайн – опрос потребителей муниципальных услуг/работ (от 18 лет и старше), постоянно проживающих на территории города, воспитывающих несовершеннолетних детей. Количество участников интернет - опроса 10768 человек, стихийная выборка¹.

В опросе приняли участие: 1) родители от 86 образовательных учреждений города (приложение), где оказываются услуги дошкольного, общего и дополнительного образования, а также услуги по организации отдыха детей и молодежи. 2) 1662 педагога из общеобразовательных учреждений города.

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

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).

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 2020
1.2	Составление опросника, создание и согласование диагностического инструментария	февраль – март 2020
2. Организационный этап		
2.1	Проведение интернет-анкетирования среди потребителей муниципальных услуг и работ в сфере образования	июнь – сентябрь 2020
3. Завершающий этап		
3.1	Обработка и кодировка результатов опроса	октябрь 2020
3.2	Подготовка и оформление отчета, анализ динамики по данным прошлых лет, тиражирование и предоставление отчета в адрес заказчика	октябрь – ноябрь 2020

2. Оценка потребителями качества муниципальных услуг/работ, оказываемых/предоставляемых 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 10 768 человек. Половозрастные характеристики участников опроса представлены следующим образом:

Пол (в %):

Мужчины	12,7
Женщины	87,3

Возраст (в %):

18-24 (лет)	3,4
25-34 (лет)	30,0
35-44 (лет)	47,9
45-54 (лет)	16,0
55 лет и старше	2,7

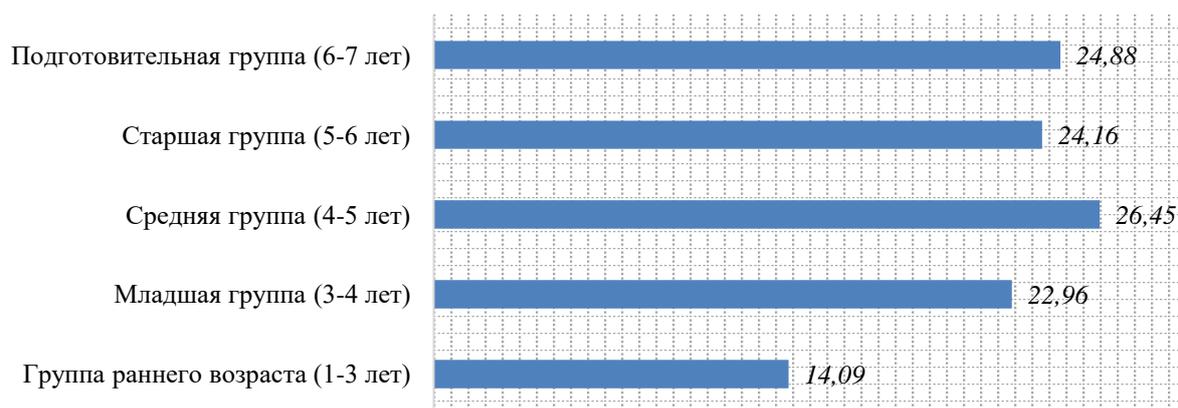
Далее, по отчету приведены результаты опроса в табличном виде, а также в виде диаграмм в динамике последних лет.

Детские дошкольные образовательные учреждения

В опросе о качестве предоставления услуг дошкольными образовательными учреждениями приняли участие 5360 человек.

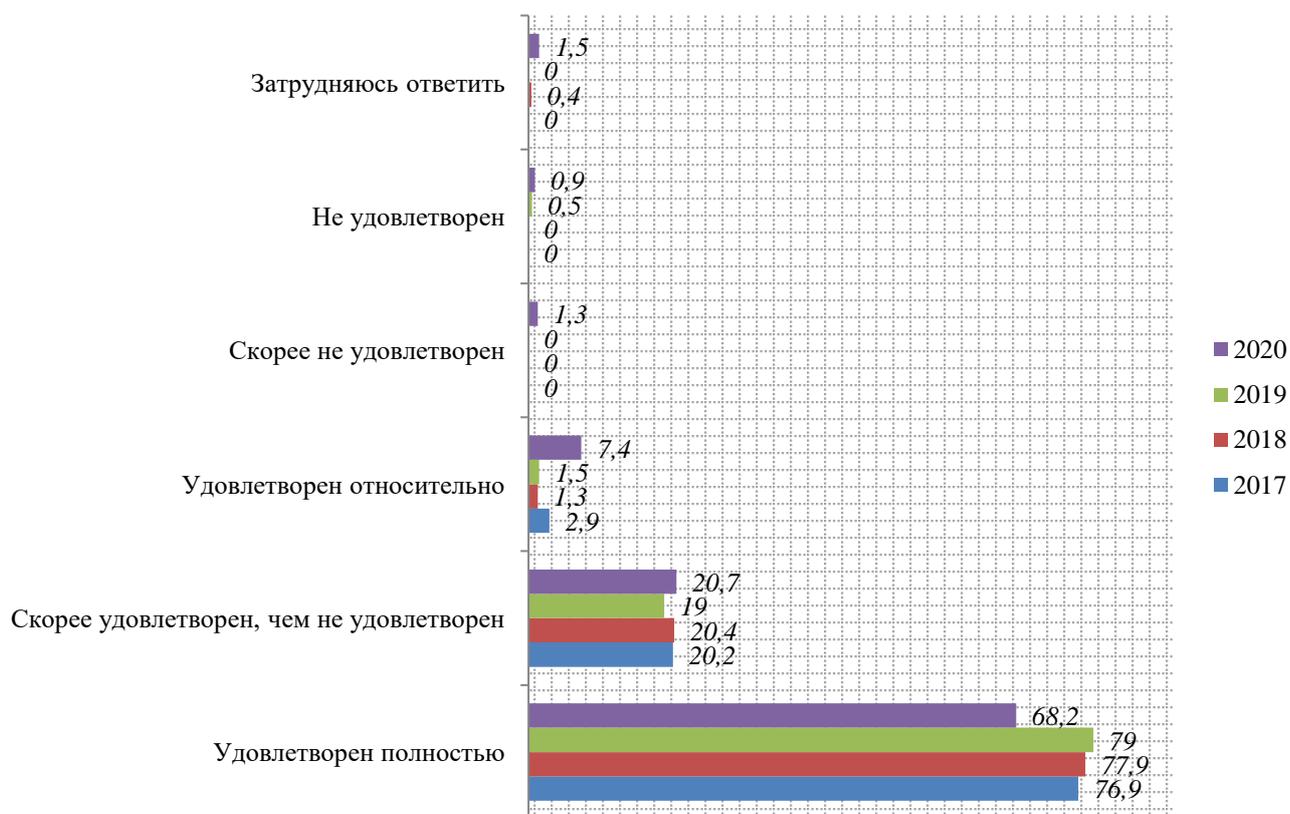
В какой возрастной группе находится Ваш ребенок (дети)?

Группа раннего возраста (1-3 лет)	14,0
Младшая группа (3-4 лет)	22,9
Средняя группа (4-5 лет)	26,4
Старшая группа (5-6 лет)	24,1
Подготовительная группа (6-7 лет)	24,8



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

	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Удовлетворен полностью	76,9	77,9	79,0	68,2
Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	20,2	20,4	19,0	20,7
Удовлетворен относительно	2,9	1,3	1,5	7,4
Скорее не удовлетворен	0,0	0,0	0,0	1,3
Не удовлетворен	0,0	0,0	0,5	0,9
Затрудняюсь ответить	0,0	0,4	0,0	1,5



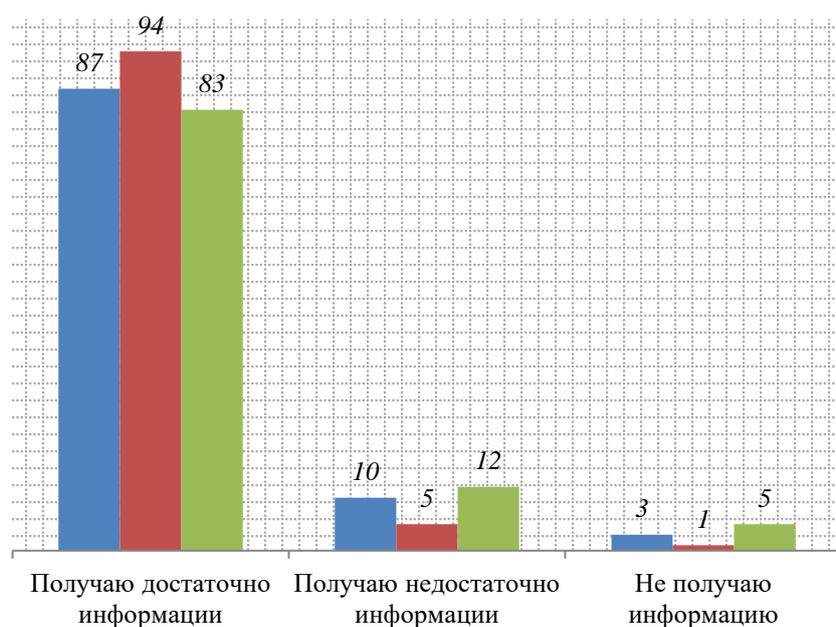
**Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги
«Реализация основных образовательных программ дошкольного образования» по
нижеперечисленным показателям**

	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	Средний балл (2020)	З/о (2020, в %)
	По 10 – балльной шкале			По 5- балльной шкале	
1. Качество работы образовательного учреждения в целом	9,45	9,65	9,65	4,7	2,0
2. Качество организации взаимодействия с семьей (родительские собрания, лектории, консультации, детско-родительские группы и др.)	9,42	9,66	9,67	4,7	2,0
3. Качество организации образовательной деятельности	9,64	9,79	9,78	4,7	2,0
4. Качество ухода и присмотра за детьми	9,72	9,82	9,85	4,7	2,0
5. Качество организации питания детей (режим, разнообразие, объем, рацион питания)	9,16	9,27	9,42	4,6	2,0
6. Санитарно-гигиеническое состояние ДОУ (поддержание чистоты в групповых помещениях, коридорах, холлах)	9,54	9,72	9,64	4,7	2,0
7. Содержание прилегающей территории	8,93	9,37	9,20	4,7	2,0
8. Качество обеспечения безопасной жизнедеятельности воспитанников (температурный, световой режим, водоснабжение)	9,54	9,66	9,71	4,7	3,0
9. Соблюдение нормы безопасности (пропускной режим, видеонаблюдение и т.д.)	-	-	-	4,6	2,0
10. Взаимоотношения, установившиеся у родителей с воспитателями	9,67	9,83	9,85	4,8	2,0
11. Взаимоотношения, установившиеся у воспитателей с ребенком	9,76	9,84	9,87	4,8	2,0
12. Обеспеченность детского сада развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка	-	-	-	4,7	3,0
13. Оснащенность техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальными центрами, компьютерами, другой техникой	-	-	-	4,6	7,0
14. Оснащенность участка детского сада современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную двигательную активность каждого ребенка	-	-	-	4,4	4,0

15. Обеспеченность книгами, пособиями, детскими журналами, методическими материалами для организации качественного педагогического процесса	-	-	-	4,7	8,0
16. Условия для физического развития и укрепления здоровья ребёнка	-	-	-	4,7	6,0
17. Медицинское сопровождение воспитанников	9,54	9,64	9,69	4,7	4,0
18. Организация и проведение мероприятий (конкурсы, фестивали, выставки и т.д.)	9,48	9,80	9,70	4,7	4,0
19. Оснащённость учреждения учебными и учебно-наглядными пособиями, играми, игрушками и другими средствами обучения	9,18	9,49	9,60	-	-
20. Оснащение здания мебелью, оборудованием	9,18	9,38	9,42	-	-
21. Кадровое обеспечение детского сада	9,44	9,70	9,68	-	-

Укажите степень вашей информированности..., %

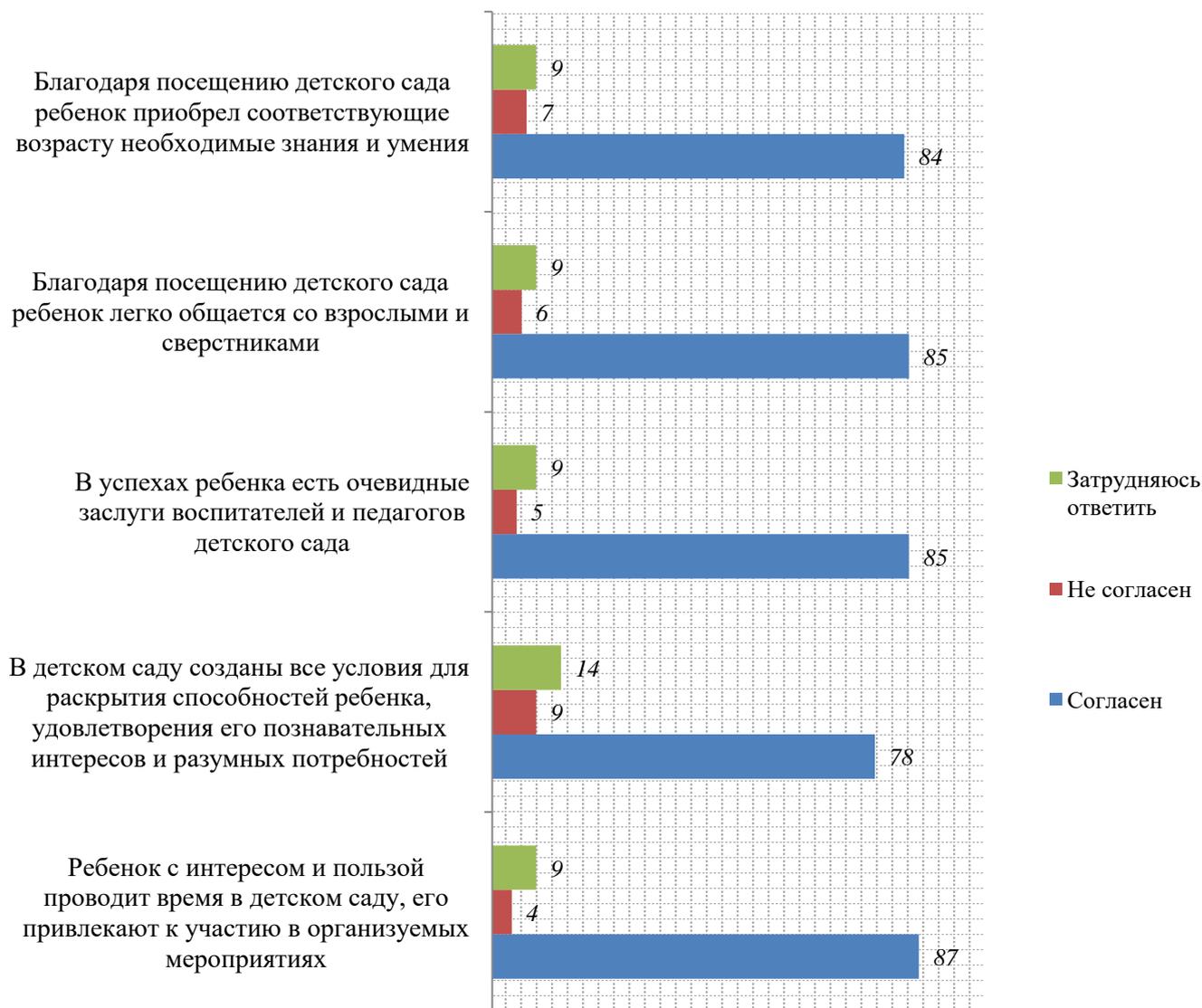
	Получаю достаточно информации	Получаю недостаточно информации	Не получаю информацию
Об образовательной программе дошкольного образовательного учреждения	87,0	10,0	3,0
О режиме работы дошкольного образовательного учреждения	94,0	5,0	1,0
О результатах освоения ребенком образовательной программы дошкольного образования	83,0	12,0	5,0



- 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 ДОУ, в котором обучается Ваш ребенок..., %

	Согласен	Не согласен	3/о
Ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях	87,0	4,0	9,0
В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его познавательных интересов и разумных потребностей	78,0	9,0	14,0
В успехах ребенка есть очевидные заслуги воспитателей и педагогов детского сада	85,0	5,0	9,0
Благодаря посещению детского сада ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками	85,0	6,0	9,0
Благодаря посещению детского сада ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения	84,0	7,0	9,0

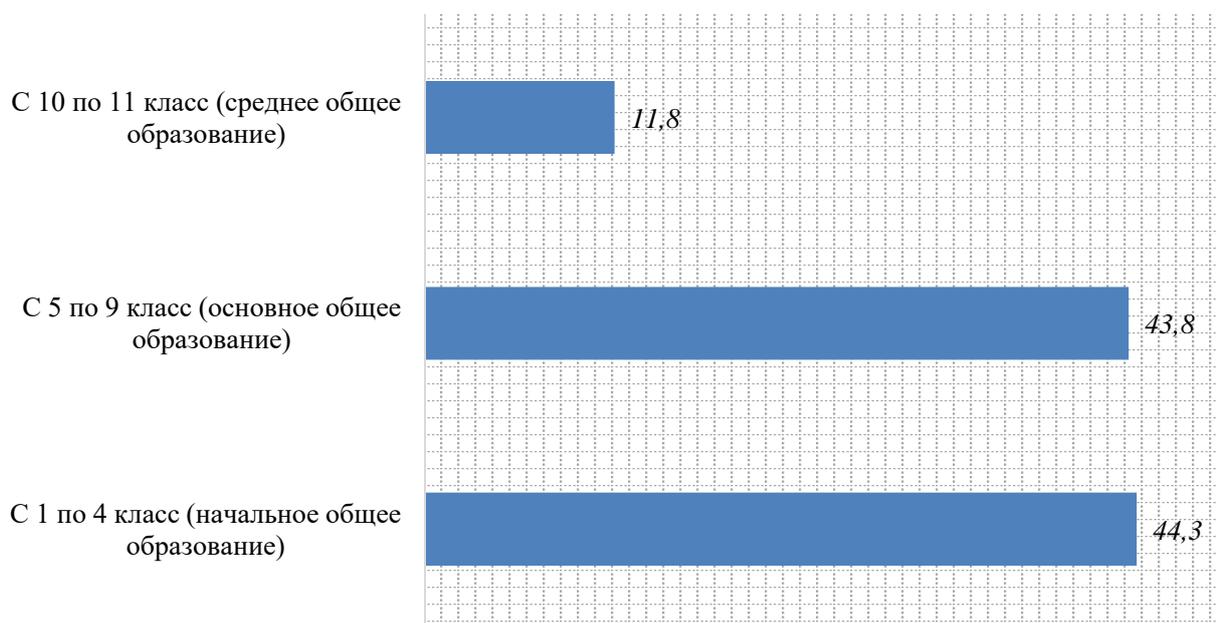


Общеобразовательные учреждения

В опросе о качестве предоставления услуг общеобразовательными учреждениями приняли участие 6628 человек.

В каком классе обучается Ваш ребенок? %

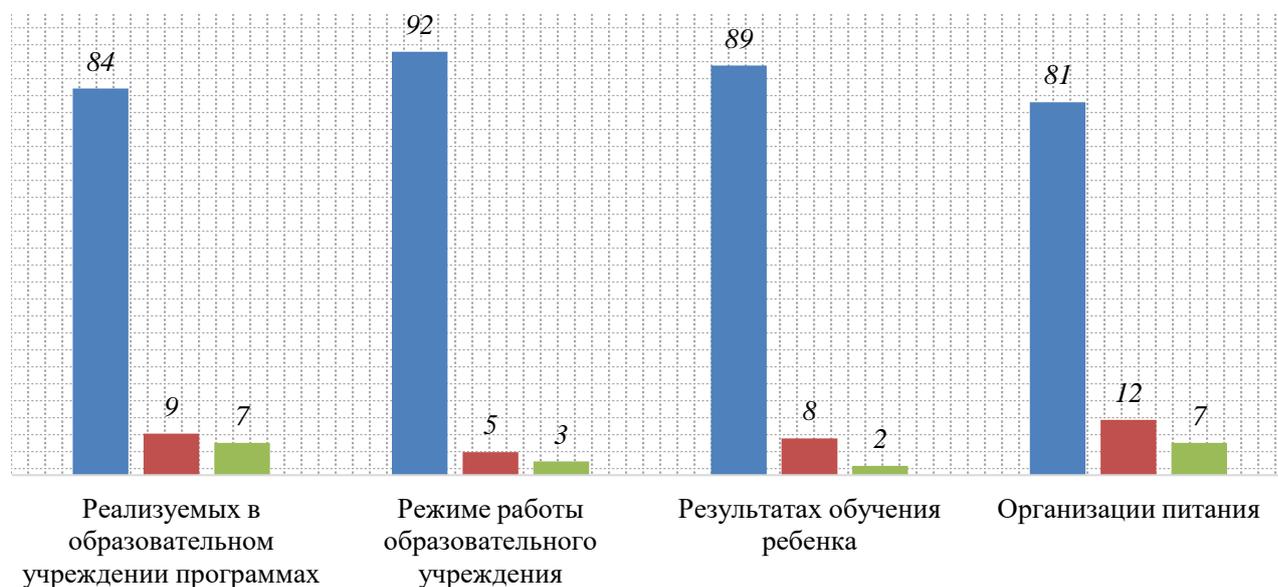
С 1 по 4 класс (начальное общее образование)	44,3
С 5 по 9 класс (основное общее образование)	43,8
С 10 по 11 класс (среднее общее образование)	11,8



Укажите степень Вашей информированности о..., %

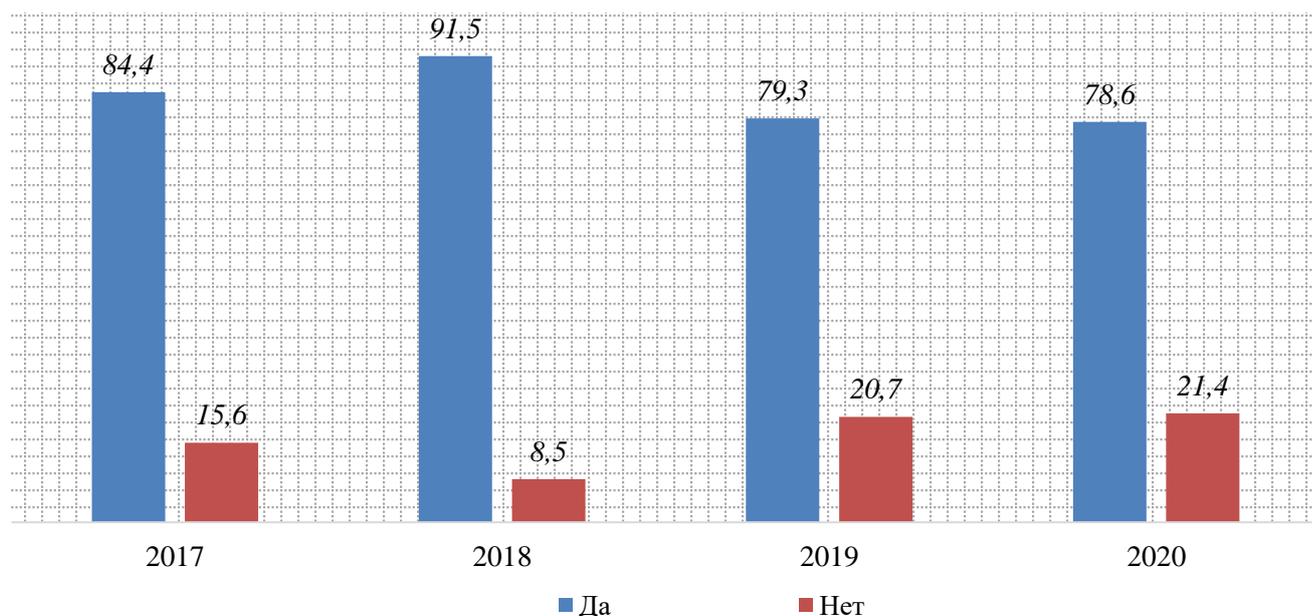
	Получаю достаточно информации	Получаю недостаточно информации	Затрудняюсь ответить
Реализуемых в образовательном учреждении программах	84,0	9,0	7,0
Режиме работы образовательного учреждения	92,0	5,0	3,0
Результатах обучения ребенка	89,0	8,0	2,0
Организации питания	81,0	12,0	7,0

■ Получаю достаточно информации ■ Получаю недостаточно информации
 ■ Затрудняюсь ответить



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.
Да	84,4	91,5	79,3	78,6
Нет	15,6	8,5	20,7	21,4

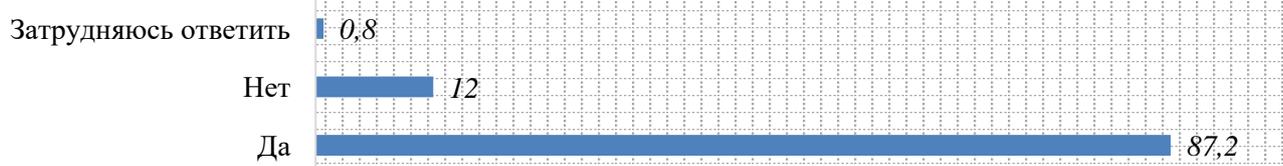


Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальных услуг по нижеперечисленным показателям

	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	Средний балл (2020)	3/0 (2020, в%)
	По 10 – балльной шкале			По 5- балльной шкале	
Качество работы образовательного учреждения в целом	9,04	9,17	9,02	4,4	3,0
Материально-техническое обеспечение класса, школы	8,52	8,46	8,60	4,3	5,0
Качество подготовки по учебным предметам	9,07	9,21	8,99	4,4	3,0
Качество обеспечения безопасности школьников	9,19	9,46	9,23	4,4	5,0
Работу классного руководителя	9,61	9,56	9,51	4,7	2,0
Содержание здания (качество ремонта)	8,02	8,10	8,16	4,1	4,0
Содержание прилегающей территории	8,33	8,78	8,44	4,3	3,0
Обеспечение сохранности здоровья детей	9,11	9,32	9,14	4,4	7,0
Обеспечение учащихся учебниками	9,49	9,70	9,48	4,6	2,0
Взаимоотношения, установившиеся у педагогов с детьми	9,29	9,43	9,14	4,5	3,0
Взаимоотношения, установившиеся у родителей с педагогами	9,26	9,38	9,15	4,5	4,0
Психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение детей	9,18	9,28	9,15	4,4	11,0
Предоставление учащимся доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, интернет и др.)	9,39	9,35	9,30	4,5	8,0

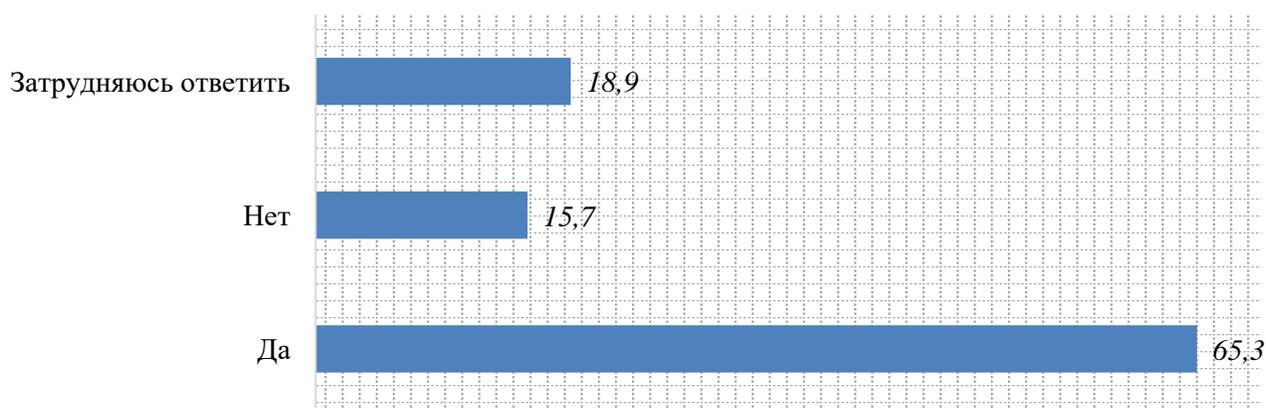
Ваш ребенок питается в школьной столовой?,%

Да	87,2
Нет	12,0
Затрудняюсь ответить	0,8



Устраивает ли Вас работа школьной столовой?², %

Да	65,3
Нет	15,8
Затрудняюсь ответить	18,9



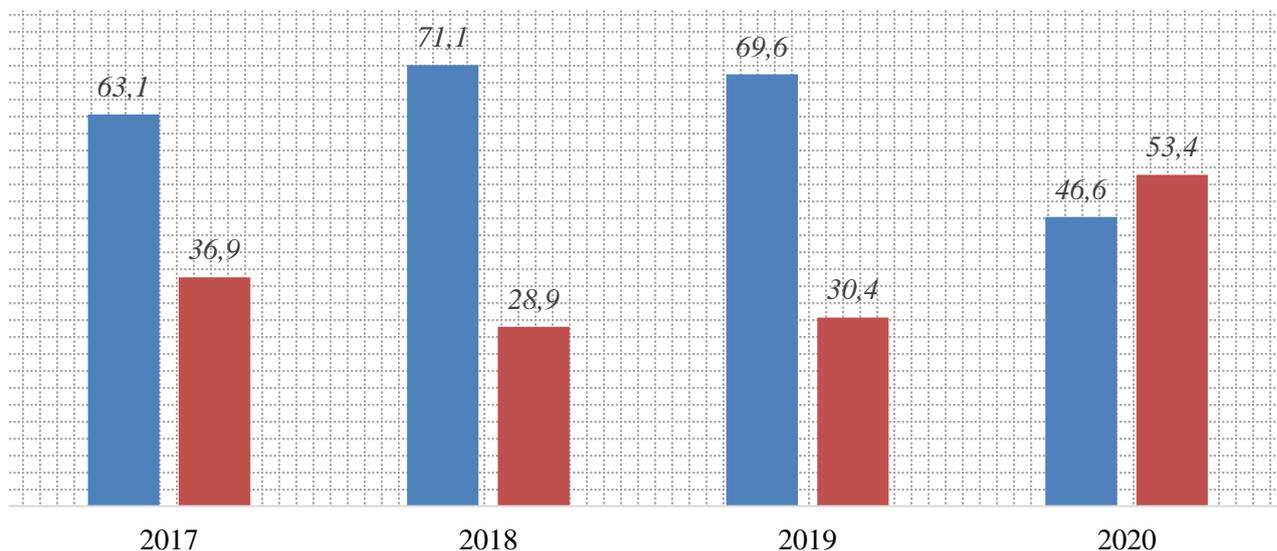
Отметьте, пожалуйста, уровень удовлетворенности, %

	Удовлетворен полностью	Скорее удовлетворен, чем не удовлетворен	Удовлетворён относительно	Скорее не удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
«Реализацией основных общеобразовательных программ»	51,0	27,0	13,0	3,0	1,0	5,0
«Реализацией адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования» (для детей с ОВЗ)	39,0	15,0	6,0	2,0	1,0	37,0
«Качеством школьного питания»	40,0	22,0	15,0	8,0	7,0	8,0
«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 в образовательной организации, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности»	52,0	24,0	10,0	4,0	2,0	8,0

² Из числа тех, кто ответил, что их не устраивает работа школьной столовой.

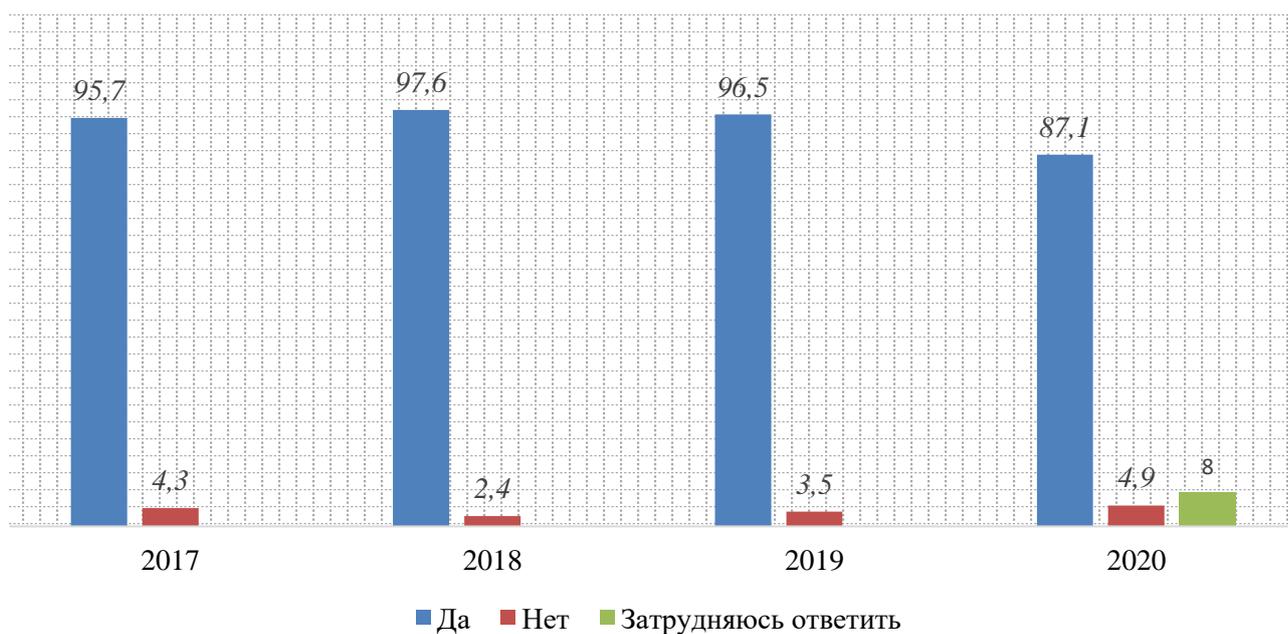
Посещает ли Ваш ребенок объединения дополнительного образования на базе Вашего общеобразовательного учреждения (кружки, секции и др.)?, %

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



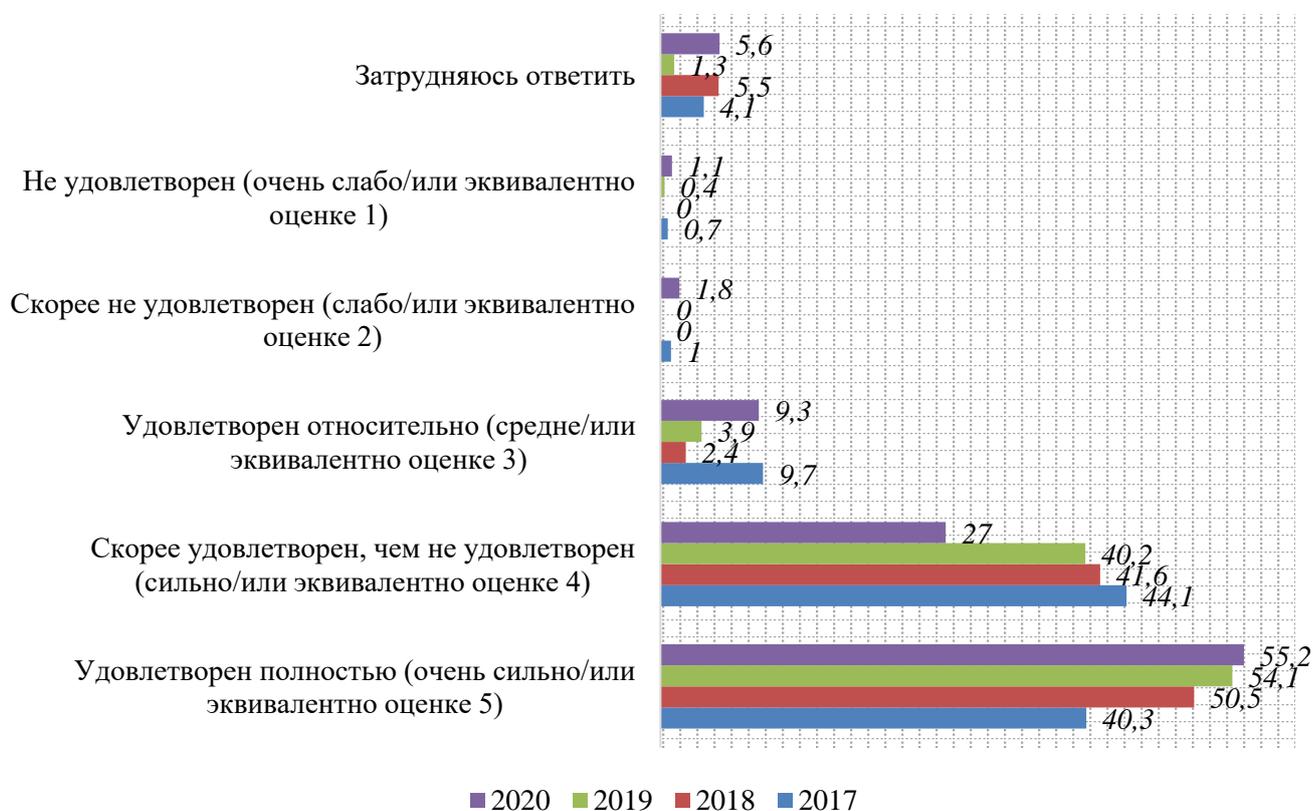
Устраивает ли Вас режим работы объединений дополнительного образования?, %

	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Да	95,7	97,6	96,5	87,1
Нет	4,3	2,4	3,5	4,9
Затрудняюсь ответить				8,0



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

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



Организация отдыха детей и молодежи

В оценке качества организации отдыха детей и молодежи в каникулярное время приняли участие 1569 человек.

Скажите, пожалуйста, какие источники информации о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул для Вас наиболее предпочтительны?, в%

Классный руководитель, учитель	84,5
Официальный сайт образовательного учреждения	66,8
Группы в мессенджерах (Viber, WhatsApp)	38,6
Официальный портал Администрации города	22,8
Социальные сети	18,4
Друзья, знакомые, коллеги	7,84
Телевидение, радио	1,72
Другое	0,3

**Скажите, пожалуйста, какие источники информации о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул для Вас наиболее предпочтительны?
(Ответ: «другое»)**

№ анкеты	Ответы:	Кол-во повторов
1675	Родители одноклассников	1
2318	Отдыхает от организации ребёнок	1
2974	Нет необходимости	1
9703	Информация на электронную почту родителей, СМС	1
10038	Лагерь от работы	1

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



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)	Средний балл (2020)	3/о (2020, в %)
	По 10 – балльной шкале			По 5- балльной шкале	
Качество работы лагеря в целом	8,87	9,70	9,19	4,6	5,0
Квалификацию педагогов, работающих с детьми в лагере	9,19	9,74	9,41	-	-
Режим работы лагеря	8,68	9,57	9,15	-	-
Содержание досугово-образовательной деятельности	8,64	9,62	9,03	4,6	5,0
Качество проводимых мероприятий	8,60	9,59	9,11	4,6	5,0
Обслуживание здания образовательного учреждения в период работы лагеря (освещение, уборка помещения)	8,75	9,79	9,31	4,7	11,0
Обслуживание прилегающей территории в период работы лагеря (уборка мусора и т.д.)	8,95	9,78	9,36	4,7	9,0
Отношение педагогов, воспитателей к детям и их родителям	9,25	9,78	9,43	4,8	6,0
Качество питания детей в лагере	8,55	9,63	8,91	4,7	8,0
Обеспечение безопасности детей и педагогов в лагере	9,20	9,78	9,29	4,7	8,0
Качество медицинского сопровождения в лагере	-	-	8,91	4,7	11,0

Оценка потребителями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ

В опросе об оценке качества предоставления услуг по дополнительному образованию участвовали 1013 родителей детей, посещающих муниципальные учреждения дополнительного образования.

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

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

Что дает Вашему ребенку посещение муниципального учреждения дополнительного образования? (Ответ: «другое»)

№ анкеты	Ответы:	Кол-во повторов
262, 1306, 1329, 1819, 2133, 2259, 2344, 2788, 3516, 5201, 5271, 7701, 10252, 10573, 10652	Поддержание и укрепление физического здоровья	15
519, 2673, 4368, 10122, 2215, 6749, 10250, 10359	Не посещает/не ходим	7
1555, 2060, 5020, 1491, 1512, 5742	Общее физическое развитие/физическое развитие	6
2016, 2796, 3804, 10255	Логопед/развитие речи	4
390, 3203, 5954	Обучение плаванию/умение плавать	3
1491, 1512, 6628	Поддержание здорового образа жизни/здоровый образ жизни	3
2047, 9859	Оздоровление организма/оздоровление	2
2376, 2796	Подготовка к школе	2
2600, 6579	Поиск своих интересов и возможностей	2
3203, 9536	Закаливание	2
3541, 5309	Поддержание физической формы/подготовки	2
5524, 5526	Выбор ребенка	2
138	Польза здоровью, при хроническом заболевании	1

1795	Мы уже получили музыкальное предпрофессиональное образование	1
2133	Спорт	1
2241	Воспитание личности, характера, силы воли, развитие таланта	1
3377	Возможность учиться у профессионалов, которые отвечают за результат подготовки ребёнка, а не просто умеют писать правильные отчёты	1
3380	Более близкое знакомство с природой	1
3727	Познавать окружающий мир тактильно	1
3912	Всестороннее развитие, понимание целостности мира.	1
3984	Физическое развитие, реабилитацию ребенка-инвалида	1
5229	Ребёнок ходит в коррекционную группу	1
5562	Укрепление иммунитета	1
5672	Курсы английского языка	1
5742	стремление к достижению поставленных целей	1
6628	Дисциплину, уверенность	1
8012	Двигательная активность	1
8460	Обучается чтению	1
9443	Чтобы меньше сидели за гаджетами	1
10255	С целью получения бытовых и коммуникативных навыков	1
10347	Мой ребёнок получает занятие помимо сада, в центре «Добрый волшебник»	1
10541	Нравиться учиться	1

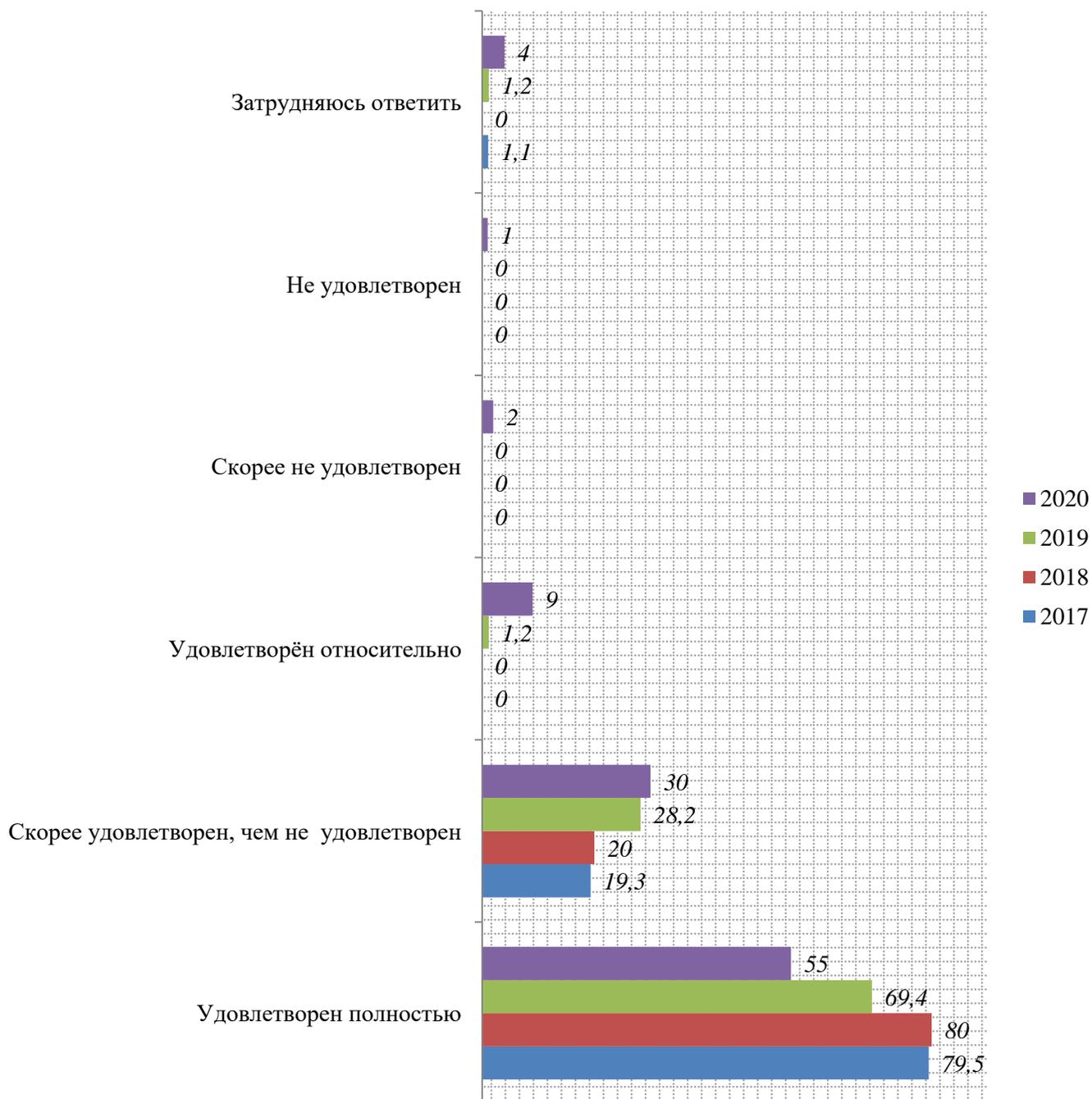


**Пожалуйста, оцените уровень качества предоставления муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ» в учреждениях
дополнительного образования**

	Средний балл (2017)	Средний балл (2018)	Средний балл (2019)	Средний балл (2020)	З/о (2020, в %)
	По 10 – балльной шкале			По 5- балльной шкале	
Качество реализации дополнительных общеразвивающих программ в учреждениях дополнительного образования в целом	9,49	9,35	9,46	4,5	7,0
Квалификацию педагогов	9,76	9,78	9,79	-	-
Использование современных образовательных технологий	9,21	9,31	9,34	4,5	9,0
Психологический климат внутри группы, объединения (взаимоотношения ребенка со сверстниками)	9,77	9,44	9,53	4,6	7,0
Отношение педагогов с обучающимися и их родителями	9,82	9,56	9,74	4,7	5,0
Внимание педагогов к ребенку, индивидуальный подход к обучающимся	9,78	9,50	9,64	-	-
Обеспечение безопасности обучающихся	9,74	9,56	9,66	4,7	8,0
Режим работы учреждений дополнительного образования	9,68	9,44	9,63	4,6	6,0
Состояние помещения учреждений дополнительного образования, качество ремонта помещений	8,81	8,30	8,92	-	-
Оснащение учреждений мебелью, оборудованием	8,64	9,02	9,07	4,5	9,0
Обслуживание здания, в котором оказывается услуга (освещение, уборка помещений, соблюдение температурного режима)	9,65	9,38	9,58	4,6	8,0
Обслуживание прилегающей территории (уборка снега, мусора и т.д.)	9,51	9,29	9,53	4,6	7,0
Проведение мероприятий (фестивалей, конкурсов, выставок, акций и т.п.)	9,41	9,48	9,31	4,6	11,0
Предоставление информации о дополнительных общеразвивающих программах и учебных планах	9,58	9,51	9,28	4,6	9,0

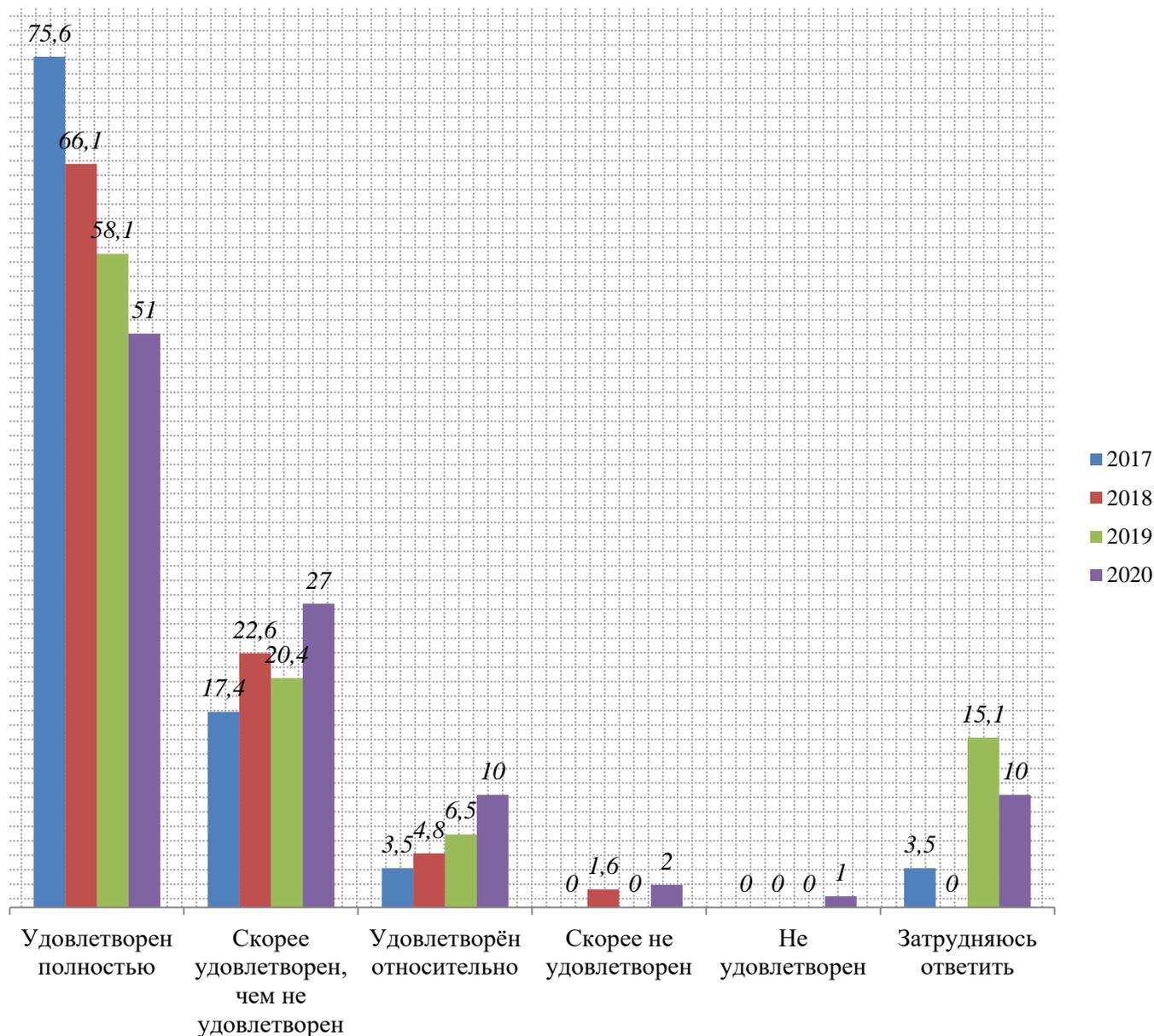
Насколько вы удовлетворены качеством дополнительного образования?, %

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



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 в учреждениях дополнительного образования, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности?, %

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

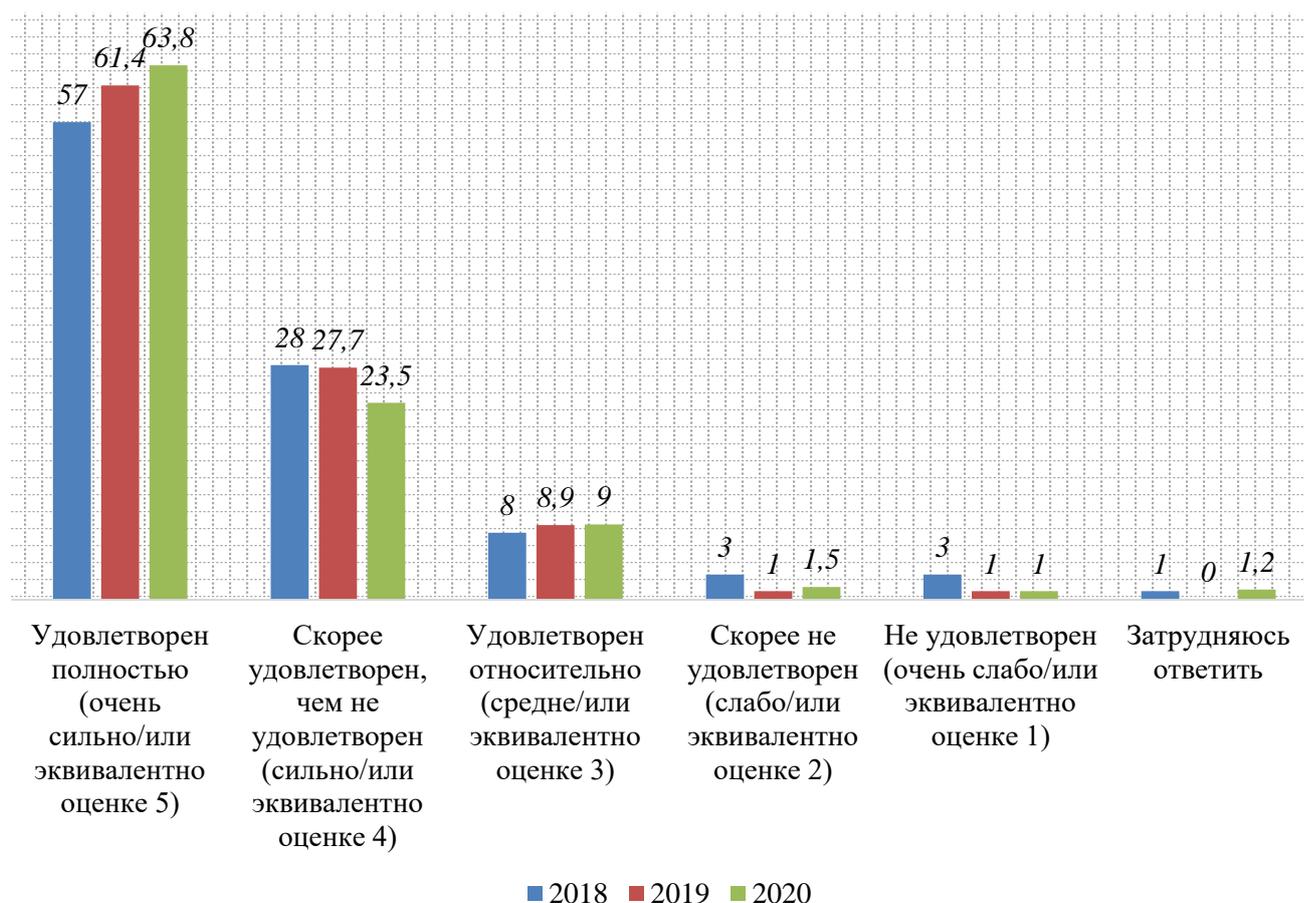


Опрос преподавателей

В опросе об оценке качества методического обеспечения образовательной деятельности приняли участие 1662 педагога.

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

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



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

1. **«Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»³** по итогам проведенного социологического исследования составляет **88,74**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

2. **«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования»⁴** составляет **80,64**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

3. **«Реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования»** составляет **85,00**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

4. **«Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования»⁵** составляет **73,58**, что соответствует значению «достаточный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

5. **«Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования»⁶** составляет **78,25**, что соответствует значению «достаточный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

³ 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.

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

⁵ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых получают основное общее образование.

⁶ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, дети которых получают среднее общее образование.

6. **«Качество школьного питания»** составляет **68,99**, что соответствует значению «достаточный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

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 учреждениях дополнительного образования, творческой деятельности, физкультурно-спортивной деятельности»** составляет **82,22**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

8. **«Качество дополнительного образования»** составляет **84,95**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

9. **«Организация отдыха детей и молодежи»⁷** составляет **87,92** что соответствует значению показателя «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

10. **«Методическое обеспечение образовательной деятельности»⁸** составляет **86,99**, что соответствует значению «высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ)».

⁷ В учреждениях, подведомственных департаменту образования.

⁸ Рассчитывается исключительно на основании ответов респондентов, являющихся педагогами общеобразовательных учреждений, подведомственных департаменту образования.

Заключение

По результатам проведенного социологического исследования полностью подтвердилась 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 отмечены высокие оценки качества технического оснащения и обеспечения детских садов развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка (оценки соответствуют значениям 4,6-4,7 баллов по 5 балльной шкале). Родители отмечают, что удовлетворены качеством ухода и присмотра за детьми, а также качеством организации образовательной деятельности (по 4,7 баллов соответственно). Также стоит отметить, что подавляющее большинство респондентов согласилось с утверждением, что ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду и его привлекают к участию в организуемых мероприятиях (87%). Между тем, мониторинг общественного мнения о качестве услуг дошкольного образования выявил ряд проблемных вопросов, на которые следует обратить внимание. К таким, в частности, относятся вопросы: наполняемости групп в детских садах, оснащённости прилегающих территорий (отведённых для прогулок детей), обеспечения безопасности и пропускного режима в детских садах, рациона питания, дополнительного образования детей и другие. При этом, для каждого дошкольного образовательного учреждения актуальны свои вопросы и темы, требующие особого внимания.

Говоря о качестве основных общеобразовательных программ начального, основного, среднего общего образования, большинство родителей отмечают, что полностью либо скорее удовлетворены реализацией основных общеобразовательных программ (78%). Респонденты в достаточной мере информированы о режиме работы (92%), результатах обучения (89%) и программах, реализуемых в образовательном учреждении (84%).

Относительно вопроса организации питания обучающихся стоит отметить, что в целом качество предоставления услуги большинство респондентов устраивает (65,3%). Среди тех, кто не доволен в полной мере предоставлением питания (15,8%) в общеобразовательных учреждениях, отмечены такие недостатки как: вкус/качество продукции, реализуемой в школьных столовых, температура подаваемых детям блюд, меню/ассортимент продукции школьной столовой.

Объединения дополнительного образования на базе общеобразовательного учреждения, по данным исследования 2020 года, посещают 46,6% детей опрошенных респондентов. Степень удовлетворенности потребителей качеством реализации дополнительных общеразвивающих программ на базе общеобразовательных учреждений составляет 82,2% в совокупности ответов «удовлетворён полностью» и «скорее удовлетворён». Уровень 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, также находится на высоком уровне.

В отношении качества реализации дополнительных общеразвивающих программ в муниципальных учреждениях дополнительного образования, тоже прослеживаются положительные оценки со стороны родительского сообщества. Участники исследования отмечают, что дополнительное образование способствует развитию их детей (64,2%), способствует занятости детей в свободное время (42,5%), а также расширению кругозора и общей эрудиции (32,9%). Уровень удовлетворенности качеством дополнительного образования в учреждениях дополнительного образования составляет 84% в совокупности ответов «удовлетворён полностью» и «скорее удовлетворён».

В рамках опроса о предоставлении услуги «организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время» было выявлено следующее. Приоритетными источниками получения информации о возможностях организации детского отдыха в период школьных каникул для родителей являются в первую очередь педагоги (84,5%) и официальные порталы образовательных учреждений (66,8%). Также респонденты предпочитают узнавать информацию из тематических групп в мессенджерах (Viber, WhatsApp) – 38,6%. Качество работы пришкольных лагерей, как в целом, так и по отдельным критериям, было оценено респондентами достаточно высоко, в среднем на 4,6 балла по 5-балльной шкале. Об удовлетворенности качеством предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи» в совокупности заявили 87,3% опрошенных (в сумме процентов, ответивших «удовлетворён полностью» и «скорее удовлетворён»).

Степень удовлетворенности качеством выполняемой работы: «методическое обеспечение образовательной деятельности» также находится на высоком уровне и составляет 87,3% в совокупности ответов «удовлетворён полностью» и «скорее удовлетворён».

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

№ п/п	Общеобразовательные учреждения	Кол-во родителей, принявших участие в интернет-анкетировании
1	МБОУ гимназия «Лаборатория Салахова»	168
2	МБОУ гимназия №2	60
3	МБОУ гимназия имени Ф.К. Салманова	237
4	МБОУ лицей №1	60
5	МБОУ Сургутский естественно-научный лицей	108
6	МБОУ лицей №3	313
7	МБОУ лицей имени генерал-майора Хисматулина Василия Ивановича	54
8	МБОУ СОШ №1	891
9	МБОУ СОШ №3	121
10	МБОУ СОШ №4 имени Ларисы Ивановны Золотухиной	65
11	МБОУ СОШ №5	684
12	МБОУ СОШ №6	38
13	МБОУ СОШ №7	85
14	МБОУ СОШ №8 имени Сибирцева А.Н.	65
15	МБОУ СШ №9	141
16	МБОУ СОШ №10 с углубленным изучением отдельных предметов	60
17	МБОУ СШ №12	1075
18	МБОУ «Сургутская технологическая школа»	83
19	МБОУ СОШ №15	63
20	МБОУ СОШ №18 имени Виталия Яковлевича Алексева	39
21	МБОУ СОШ №19	62
22	МБОУ СОШ №20	253
23	МБОУ СОШ №22 имени Геннадия Федотовича Пономарева	66
24	МБОУ СОШ №24	446
25	МБОУ СОШ №25	60
26	МБОУ СОШ №26	234
27	МБОУ СОШ №27	255
28	МБОУ СОШ №29	80
29	МБОУ НШ №30	76
30	МБОУ СШ №31	535
31	МБОУ СОШ №32	108
32	МБОУ СОШ №44	106
33	МБОУ СОШ №45	79
34	МБОУ СОШ №46 с углубленным изучением отдельных предметов	49
35	МБВ (С) ОУО (С) ОШ №1	3
36	МБОУ «Перспектива»	274
37	МБОУ «Прогимназия»	490
38	ЧОУ гимназия во имя Святителя Николая Чудотворца	11

Дошкольные образовательные учреждения		
39	МБДОУ детский сад № 4 «Умка»	102
40	МБДОУ детский сад № 6 «Василек»	63
41	МБДОУ детский сад № 7 «Буровичок»	372
42	МБДОУ детский сад № 8 «Огонек»	92
43	МБДОУ детский сад № 9 «Метелица»	134
44	МБДОУ детский сад № 14 «Брусничка»	237
45	МБДОУ детский сад № 17 «Белочка»	23
46	МБДОУ детский сад № 18 «Мишутка»	15
47	МБДОУ детский сад № 20 «Югорка»	100
48	МБДОУ детский сад № 21 «Светлячок»	151
49	МБДОУ детский сад № 22 «Сказка»	302
50	МБДОУ детский сад № 24 «Космос»	28
51	МБДОУ детский сад № 25 «Родничок»	261
52	МБДОУ детский сад № 26 «Золотая рыбка»	102
53	МБДОУ детский сад № 27 «Микки – Маус»	49
54	МБДОУ детский сад № 28 «Калинка»	17
56	МБДОУ детский сад № 29 «Журавушка»	37
57	МБДОУ детский сад № 30 «Семицветик»	37
58	МБДОУ детский сад № 31 «Снегирек»	226
59	МБДОУ детский сад № 33 «Аленький цветочек»	26
60	МБДОУ детский сад № 34 «Березка»	170
61	МБДОУ детский сад № 36 «Яблонька»	91
62	МБДОУ детский сад № 37 «Колокольчик»	83
63	МБДОУ детский сад № 38 «Зоренька»	159
64	МБДОУ детский сад № 39 «Белоснежка»	18
65	МБДОУ детский сад № 40 «Снегурочка»	60
66	МБДОУ детский сад № 41 «Рябинушка»	180
67	МБДОУ детский сад № 43 «Лесная сказка»	119
68	МБДОУ детский сад № 44 «Сибирячок»	277
69	МБДОУ детский сад № 45 «Волчок»	35
70	МБДОУ детский сад № 47 «Гусельки»	132
71	МБДОУ детский сад № 48 «Росток»	166
72	МБДОУ детский сад № 56 «Искорка»	116
73	МБДОУ детский сад № 61 «Лель»	157
74	МБДОУ детский сад № 65 «Фестивальный»	42
75	МБДОУ детский сад № 70 «Голубок»	54
76	МБДОУ детский сад № 74 «Филиппок»	77
77	МБДОУ детский сад № 75 «Лебедушка»	196
78	МБДОУ детский сад № 77 «Бусинка»	154
79	МБДОУ детский сад № 78 «Ивушка»	156
80	МБДОУ детский сад № 81 «Мальвина»	51
81	МБДОУ детский сад № 89 «Крепыш»	51
82	МБДОУ детский сад № 92 «Веснушка»	22
Учреждения дополнительного образования		
83	МАОУ ДО «Центр плавания «Дельфин»	307
84	МАОУ ДО «Центр детского творчества»	314
85	МАОУ ДО «Технополис»	300
86	МАОУ ДО «Эколого-биологический центр»	92