

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОЯБРЬСК**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**НАЧАЛЬНИК ДЕПАРТАМЕНТА ОБРАЗОВАНИЯ**

**П Р И К А З**

11.12.2018 № 851

**Об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг  
общеобразовательными учреждениями города Ноябрьска в 2018 году**

В целях получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными учреждениями города, в соответствии с Планом основных мероприятий департамента образования Администрации города Ноябрьска на 2018/2019 учебный год, приказом начальника департамента образования от 07.11.2018 № 761 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2018 году», проведено анкетирование родителей (законных представителей) учащихся на предмет удовлетворенности качеством муниципальных услуг, предоставляемых образовательными организациями.

На основании результатов анкетирования (справка прилагается) **п р и к а з ы в а ю** :

1. Признать показатели уровня удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования», «Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования», «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования» по результатам анкетирования удовлетворительными.

2. Руководителям общеобразовательных учреждений:

2.1. Проанализировать результаты анкетирования населения по своему общеобразовательному учреждению.

Срок: до 20.12.2018

2.2. Обеспечить выполнение плана по улучшению качества образовательной деятельности общеобразовательного учреждения.

Срок: постоянно

2.3. Усилить работу по информированию родителей (законных представителей) учащихся о деятельности общеобразовательного учреждения через официальный сайт учреждения и АИС «Сетевой город. Образование».

Срок: постоянно

3. МКУ «Централизованное обслуживание муниципальных учреждений системы образования Администрации города Ноябрьска» (Грузд С.Ю.) разместить настоящий приказ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте департамента образования Администрации города Ноябрьска.

Срок: до 20.12.2018

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя начальника департамента, начальника управления содержанием и стратегией развития образования департамента образования Администрации города Ноябрьска Прокопчук С.М.

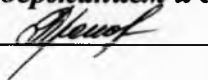
Начальник департамента



С.И. Фатеева

**СОГЛАСОВАНО**

**Заместитель начальника департамента  
образования, начальник управления  
содержанием и стратегией развития образования**

 **С.М. Прокопчук**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Начальник департамента образования**

 **С.Н. Фатеева**



### **Справка**

**о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг  
общеобразовательными учреждениями города Ноябрьска в 2018 году**

1. Основание для проведения анкетирования: приказ начальника департамента образования Администрации города Ноябрьска от 07.11.2018 № 761 «Об изучении мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями в 2018 году».

2. Цель опроса: получение объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными учреждениями.

3. Изучению подлежали: анкеты, итоговые листы по результатам анкетирования, представленные руководителями общеобразовательных учреждений.

4. Сроки проведения: с 12.11.2018 по 30.11.2018

Результаты анкетирования населения о качестве оказания образовательными учреждениями муниципальных услуг.

Изучение мнения населения о качестве оказания общеобразовательными учреждениями города образовательных услуг проводилось через анкетирование родителей (законных представителей) учащихся и совершеннолетних граждан в отношении услуг:

- Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования;
- Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования;
- Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования.

Анкета опроса включала следующие показатели:

1. Качество образования (обучение и воспитание)
2. Организация учебно-воспитательного процесса
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения:
  - 3.1. через официальный сайт учреждения
  - 3.2. через АИС «Сетевой город. Образование»
4. Состояние материально-технической базы учреждения
5. Профессионализм педагогов
6. Организация питания в школе
7. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)
8. Санитарно – гигиенические условия в общеобразовательном учреждении
9. Взаимоотношения педагогов с учащимися
10. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)

Оценивание ответов проводилось по критериям:

- полностью удовлетворены;
- удовлетворены частично;
- не удовлетворены;
- трудно сказать.

**Результаты анкетирования родителей (законных представителей) учащихся по изучению уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги - Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования**

На уровне начального общего образования обучается 5428 учащихся. Анкетирование прошли 1991 человек, что составило 36,7% от общего числа учащихся начальной школы.

По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования составила 97,8% (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 85%, удовлетворены частично – 12,8%), не удовлетворены качеством оказания услуги 0,7%, затруднились ответить – 1,5%.

Таблица 1

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей (законных представителей, в %)**

Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	86	12,2	0,2	1,6
	<b>98,2</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	85,1	13,8	0,3	0,8
	<b>98,9</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	84	13,6	0,9	1,5
	<b>97,6</b>			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	77,1	18,1	2,4	2,4
	<b>95,2</b>			
5. Состояние материально-технической базы учреждения	78,4	19	0,4	2,2
	<b>97,4</b>			
6. Профессионализм педагогов	90,1	7,4	0,5	2
	<b>97,5</b>			
7. Организация питания в школе	77,4	18,3	2,1	2,2
	<b>95,7</b>			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	92,6	6,9	0,2	0,3
	<b>99,5</b>			
9. Санитарно-гигиенические условия	84,1	12,7	0,5	2,7
	<b>96,8</b>			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	87,5	11,4	0,1	1
	<b>98,9</b>			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	92	7	0,2	0,8
	<b>99</b>			
<b>Всего</b>	<b>85</b>	<b>12,8</b>	<b>0,7</b>	<b>1,5</b>
	<b>97,8</b>			

Процент неудовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги по отдельным показателям составил: степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование» – 2,4%, организация питания в школе – 2,1%. По

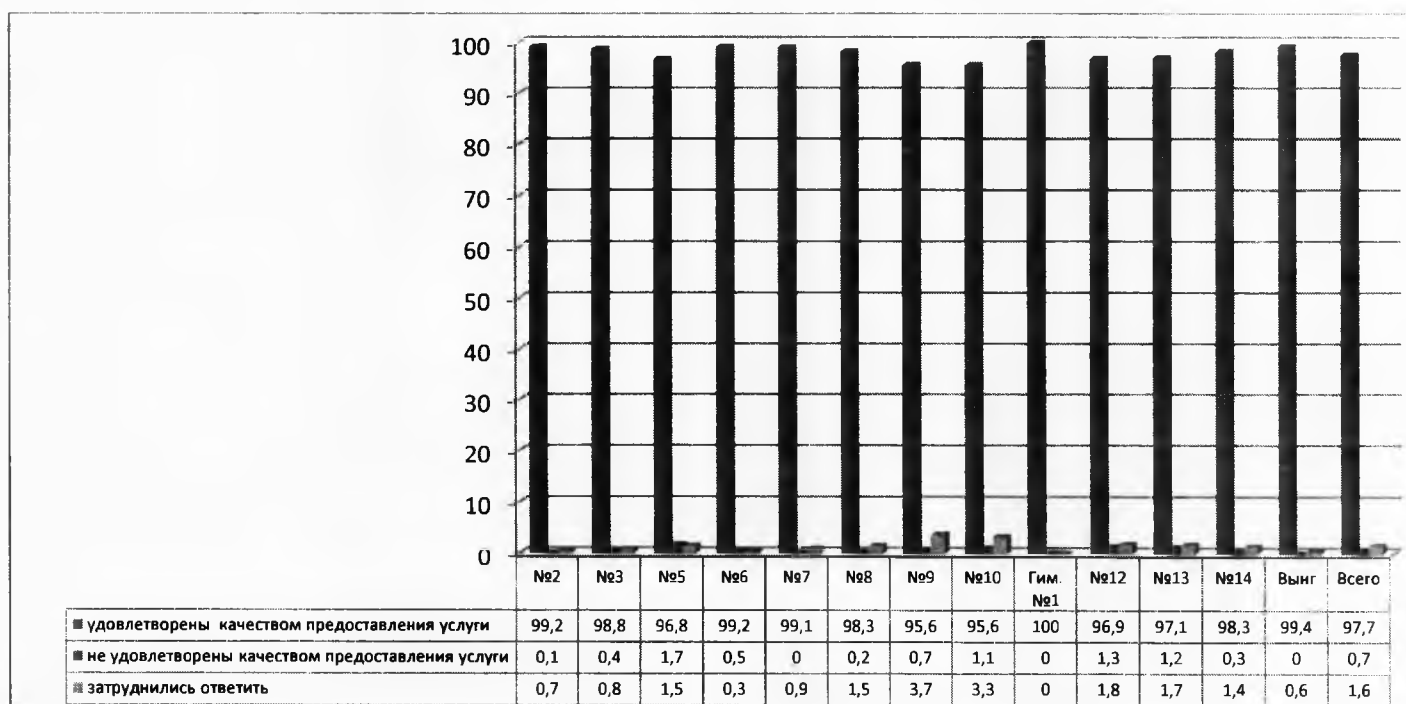
остальным показателям доля неудовлетворенных качеством предоставления услуги составила меньше одного процента: от 0,1% до 0,9%.

Вместе с тем, следует отметить, что во всех общеобразовательных учреждениях удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в части реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования по результатам опроса выше планового значения муниципального задания на 2018 год (диаграмма, таблица).

Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены в Приложении №1.

Диаграмма 1

**Уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальной услуги в разрезе общеобразовательных учреждений**



## ИТОГОВЫЙ ЛИСТ

анкетирования родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставления муниципальных услуг

## Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	СОШ №2		СОШ №3		СОШ №5		СОШ №6		СОШ №7		СОШ №8		СОШ №9		СОШ №10		Гимназия №1		СОШ №12		СОШ №13		СОШ №14		СОШ мкр. Вынгапуровский		ВСЕГО	
			кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
общее количество учащихся на уровне НОО			415		522		367		473		440		476		476		136		473		613		624		134		279		5428	
опрошено		всего:	83	20	91	17,4	80	21,8	108	22,8	100	22,7	240	50,4	236	49,6	41	30	95	20,1	180	29,4	525	84,1	107	100	105	100	1991	36,7
из них:		родителей	83	100	91	100	80	100	108	100	100	100	240	100	236	100	41	100	95	100	180	100	525	100	107	100	105	100	1991	100
		учащихся		0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовлетв. полностью	79	95,2	85	93,4	67	83,8	104	96,3	88	88	195	81,3	203	86	32	78	79	83,2	147	81,7	441	84	91	85	102	1	1713	86
		б) удовлетв. частично	3	3,6	2	2,2	12	15	4	3,7	12	12	40	16,7	21	8,9	8	19,5	16	16,8	33	18,3	74	14,1	15	14	2	1,9	242	12,2
		в) не удовлетв.		0	1	1,1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,6	0	0	0	0	4	0,2
		г) трудно сказать	1	1,2	3	3,3	1	1,3		0,0	0	0	5	2,1	12	5,1	1	2,4	0	0	0	0	7	1,3	1	0,9	1	1	32	1,6
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовлетв. полностью	79	95,2	87	95,6	65	81	98	90,7	84	84	192	80	208	88,1	32	78	82	86,3	140	77,8	440	83,8	91	85	96	91,4	1694	85,1
		б) удовлетв. частично	3	3,6	2	2,2	13	16	10	9,3	16	16	48	20	22	9,3	7	17,1	13	13,7	34	18,9	81	15,4	16	15	9	8,6	274	13,8
		в) не удовлетв.		0		0	2	3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,1	2	0,4	0	0	0	0	6	0,3
		г) трудно сказать	1	1,2	2	2,2		0		0	0	0	0	0	6	2,5	2	4,9	0	0	4	2,2	2	0,4	0	0	0	0	17	0,9
3. Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																														
3.1	официальный сайт	а) удовлетв. полностью	81	97,6	89	97,8	64	80	100	92,6	84	84	197	82,1	216	91,5	29	70,7	78	82,1	140	77,8	405	77,1	89	83,2	100	95,2	1672	84,0
		б) удовлетв. частично	2	2,4	2	2,2	11	13,8	6	5,6	14	14	43	17,9	15	6,4	9	22	17	17,9	30	16,7	102	19,4	15	14	5	4,8	271	13,6
		в) не удовлетв.		0		0	2	2,5	1	0,9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2,2	11	2,1	0	0	0	0	18	0,9
		г) трудно сказать		0		0	3	3,8	1	0,9	2	2	0	0	5	2,1	3	7,3	0	0	6	3,3	7	1,3	3	2,8	0	0	30	1,5

3.2	АИС «Сетевой город. Образование»	а) удовлетв. полностью	81	97.6	89	97.8	60	75	87	80.6	75	75	168	70	196	83.1	31	75.6	75	78.9	136	75.6	373	71	67	62.6	97	92,4	1535	77.1
		б) удовлетв. частично	2	2,4	2	2,2	15	18,8	19	17,6	25	25	56	23,3	17	7,2	8	19,5	20	21,1	39	21,7	119	22,7	34	31,8	6	5,7	362	18.2
		в) не удовлетв.	0	0	0	3	3,8	2	1,9	0	0	5	2,1	7	3	0	0	0	0	5	2,8	21	4	4	3,7	0	0	47	2.4	
		г) трудно сказать	0	0	0	2	2,5	0	0	0	0	11	4,6	16	6,8	2	4,9	0	0	0	0	12	2,3	2	1,9	2	1,9	47	2.4	
4.	Состояние материально-технической базы общеобразовательного учреждения	а) удовлетв. полностью	79	95.2	89	97.8	66	82,5	93	86,1	65	65	197	82,1	209	88,6	27	65,9	81	85,3	113	62,8	387	73,7	58	54,2	96	91,4	1560	78.4
		б) удовлетв. частично	3	3,6	1	1,1	11	13,8	15	13,9	33	33	43	17,9	20	8,5	11	26,8	14	14,7	67	37,2	112	21,3	42	39,3	6	5,7	378	19
		в) не удовлетв.	0	0	0	1	1,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,4	0	0	0	0	5	1	0	0	0	0	7	0.4
		г) трудно сказать	1	1,2	1	1,1	2	2,5	0	2	2	0	0	7	3	2	4,9	0	0	0	0	21	4	7	6,5	3	2,9	46	2,3	
5.	Профессионализм педагогических работников	а) удовлетв. полностью	79	95,2	85	93,4	74	92,5	106	98,1	95	95	233	97,1	198	83,9	37	90,2	82	86,3	134	74,4	483	92	94	87,9	98	93,3	1798	90,3
		б) удовлетв. частично	4	4,8	3	3,3	5	6,3	2	1,9	5	5	7	2,9	21	8,9	2	4,9	13	13,7	39	21,7	27	5,1	13	12,1	6	5,7	147	7,4
		в) не удовлетв.	0	2	2,2	1	1,3	0	0	0	0	0	0	3	1,3	0	0	0	0	3	1,7	0	0	0	0	0	0	0	9	0,5
		г) трудно сказать	0	1	1,1	0	0	0	0	0	0	0	0	14	5,9	2	4,9	0	0	4	2,2	15	2,9	0	0	3	2,9	39	2	
6.	Организация питания в образовательном учреждении	а) удовлетв. полностью	69	83,1	86	94,5	63	78,8	96	88,9	72	72	178	74,2	217	91,9	27	65,9	74	77,9	101	56,1	388	73,9	71	66,4	100	95,2	1542	77,4
		б) удовлетв. частично	12	14,5	5	5,5	14	17,5	9	8,3	25	25	56	23,3	8	3,4	12	29,3	21	22,1	54	30	106	20,2	36	33,6	5	4,8	363	18,2
		в) не удовлетв.	1	1,2	0	2	2,5	2	1,9	0	0	0	0	5	2,1	1	2,4	0	0	10	5,6	21	4	0	0	0	0	42	2,1	
		г) трудно сказать	1	1,2	0	1	1,3	1	0,9	3	3	6	2,5	6	2,5	1	2,4	0	0	15	8,3	10	1,9	0	0	0	0	44	2,2	
7.	Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	а) удовлетв. полностью	81	97.6	88	96.7	73	91,3	103	95,4	90	90	209	87,1	227	96,2	37	90,2	78	82,1	170	94,4	481	91,6	101	94,4	105	100	1843	92,6
		б) удовлетв. частично	2	2,4	3	3,3	6	7,5	5	4,6	10	10	31	12,9	9	3,8	3	7,3	17	17,9	10	5,6	37	7	5	4,7	0	0	138	6,9
		в) не удовлетв.	0	0	0	1	1,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2,4	0	0	0	0	2	0,4	0	0	0	0	4	0,2
		г) трудно сказать	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	1	0,9	0	0	6	0,3
8.	Санитарно – гигиенические условия в общеобразовательном учреждении	а) удовлетв. полностью	79	95,2	95,2	90,1	64	80	100	92,6	84	84	185	77,1	205	86,9	32	78	81	85,3	124	68,9	438	83,4	97	90,7	104	99	1675	84,1
		б) удовлетв. частично	3	3,6	8	8,8	11	13,8	6	5,6	15	15	36	15	13	5,5	5	12,2	14	14,7	54	30	77	14,7	10	9,3	1	1	253	12,7
		в) не удовлетв.	0	1	1,1	2	2,5	1	0,9	0	0	0	0	0	0	0	2	4,9	0	0	2	1,1	2	0,4	0	0	0	0	10	0,5

		г) трудно сказать	1	1,2		0	3	3,8	1	0,9	1	1	19	7,9	18	7,6	2	4,9	0	0	0	0	8	1,5	0	0	0	0	53	2,7	
9.	Взаимоотношения педагогов с обучающимися	а) удовлетв. полностью	78	94	84	92,3	70	87,5	106	98,1	91	91	197	82,1	197	83,5	38	92,7	83	87,4	140	77,8	457	87	98	91,6	103	98,1	1742	87,5	
		б) удовлетв. частично	4	4,8	6	6,6	9	11,3	2	1,9	8	8	43	17,9	33	14	3	7,3	12	12,6	37	20,6	60	11,4	7	6,5	2	1,9	226	11,4	
		в) не удовлетв.		0		0	1	1,3		0	0	0	0	0	1	0,4	0	0	0	0	0	0	0	2	0,4	0	0	0	0	4	0,2
		г) трудно сказать	1	1,2	1	1,1		0		0	1	1	0	0	5	2,1	0	0	0	0	0	3	1,7	6	1,1	2	1,9	0	0	19	1
10.	Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	а) удовлетв. полностью	80	96,4	88	96,7	72	90	104	96,3	92	92	224	93,3	201	85,2	39	95,1	86	90,5	152	84,4	485	92,4	103	96,3	105	100	1831	92	
		б) удовлетв. частично	3	3,6	3	3,3	7	8,8	4	3,7	7	7	16	6,7	25	10,6	2	4,9	9	9,5	25	13,9	34	6,5	4	3,7	0	0	139	7	
		в) не удовлетв.		0		0		0		0	0	0	0	0	3	1,3	0	0	0	0	0	0	0	1	0,2	0	0	0	0	4	0,2
		г) трудно сказать		0		0	1	1,3		0	1	1	0	0	7	3	0	0	0	0	3	1,7	5	1	0	0	0	0	17	0,9	

**Результаты анкетирования родителей (законных представителей) учащихся по изучению уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги - Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования**

На уровне основного общего образования обучаются 6072 учащихся. Анкетирование прошли 2182 человека (36%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования составила 97,3% (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 78,8%, удовлетворены частично – 18,5%), не удовлетворены качеством оказания услуги 1,2%, затруднились ответить – 1,5%.

Таблица 2

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей (законных представителей) и учащихся (в %)**

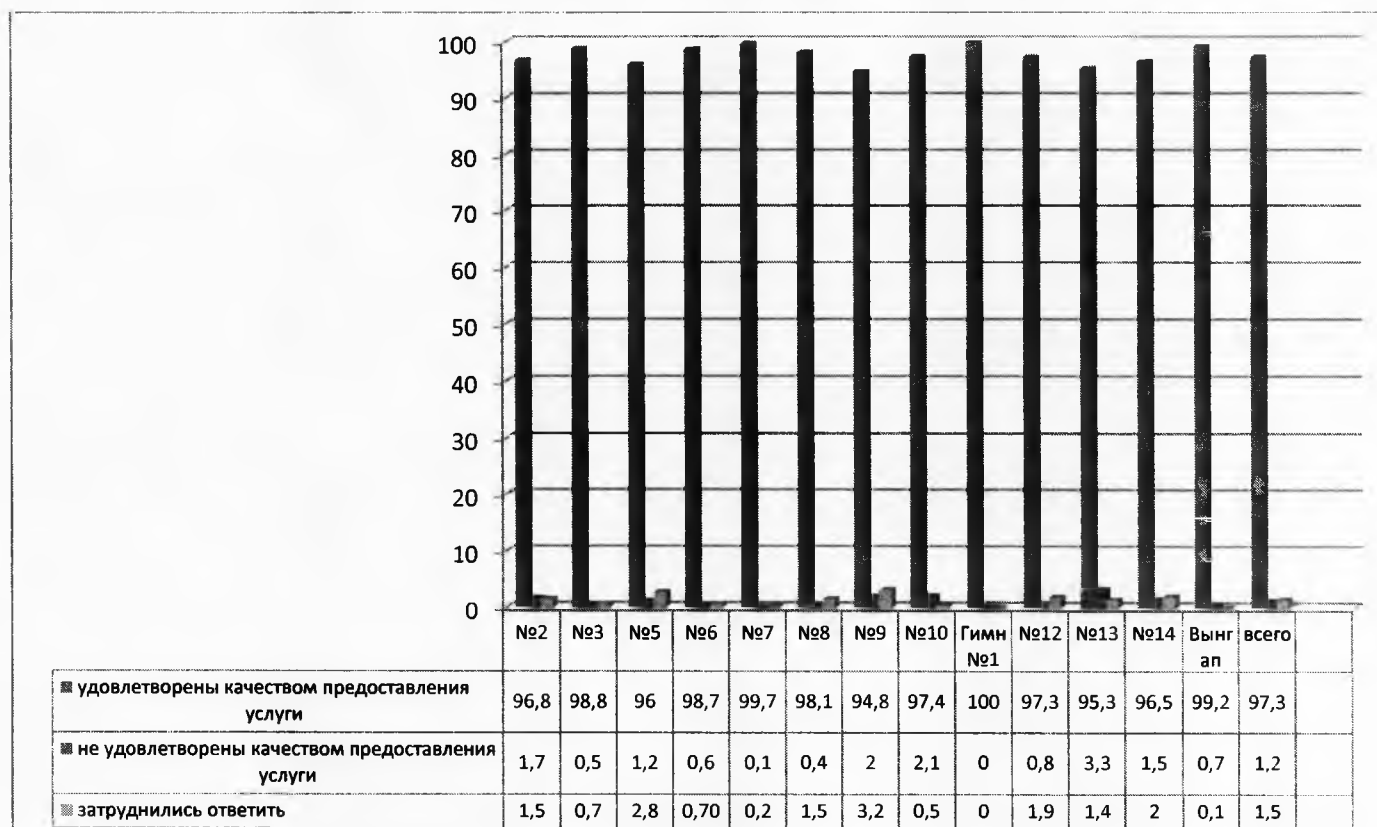
Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	76	22,6	1,5	0,8
	<b>98,6</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	81,1	16,6	1	1,3
	<b>97,7</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	73,6	24,1	1	1,3
	<b>97,7</b>			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	78,2	18,4	2,2	1,2
	<b>96,6</b>			
5. Состояние материально- технической базы учреждения	79,7	17,4	1,2	1,7
	<b>97,1</b>			
6. Профессионализм педагогов	77,4	20,4	0,8	1,4
	<b>97,8</b>			
7. Организация питания в школе	73,9	22,4	2,7	1
	<b>96,3</b>			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	87	12	0,5	0,5
	<b>99</b>			
9. Санитарно-гигиенические условия	80	17	0,8	2,2
	<b>97</b>			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	75,8	20,2	2	2
	<b>96</b>			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	83,5	12,9	0,8	2,8
	<b>96,4</b>			
<b>Всего</b>	78,8	18,5	1,2	1,5
	<b>97,3</b>			



Как видно из таблицы, в целом процент удовлетворенности качеством предоставляемой услуги высокий по всем показателям. В тоже время, выразили недовольство организацией питания в школе 2,7%, степенью информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование» – 2,2%, взаимоотношениями педагогов с обучающимися 2%, качеством образования (обучения и воспитания) 1,5% респондентов. По остальным показателям неудовлетворенность составляет 0,8% -1,2%.

Диаграмма 2

**Уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальной услуги в разрезе общеобразовательных учреждений**



Результаты анкетирования по общеобразовательным учреждениям и отдельным показателям представлены в Приложении №2.

Таким образом, во всех общеобразовательных учреждениях и в целом по городу удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в части реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования выше планового значения на 2018 год.

**ИТОГОВЫЙ ЛИСТ**  
анкетирования родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставления муниципальных услуг

*Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования*

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	СОШ №2		СОШ №3		СОШ №5		СОШ №6		СОШ №7		СОШ №8		СОШ №9		СОШ №10		Гимназия №1		СОШ №12		СОШ №13		СОШ №14		СОШ мкр. Вынгапуровский		ВСЕГО	
			кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
	<b>общее количество учащихся на уровне ООО</b>		<b>643</b>		<b>544</b>		<b>405</b>		<b>484</b>		<b>658</b>		<b>503</b>		<b>636</b>		<b>123</b>		<b>431</b>		<b>611</b>		<b>553</b>		<b>178</b>		<b>303</b>		<b>6072</b>	
	опрошено	<b>всего:</b>	<b>128</b>	<b>19,9</b>	<b>297</b>	<b>54,6</b>	<b>95</b>	<b>23,5</b>	<b>120</b>	<b>24,8</b>	<b>125</b>	<b>20</b>	<b>285</b>	<b>56,7</b>	<b>285</b>	<b>44,8</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>86</b>	<b>20</b>	<b>150</b>	<b>24,5</b>	<b>355</b>	<b>64,2</b>	<b>107</b>	<b>60,1</b>	<b>118</b>	<b>38,9</b>	<b>2182</b>	<b>36</b>
	из них:	родителей	128	100	297	100	95	100	120	100	125	100	285	100	285	100	31	100	86	100	150	100	355	100	107	100	118	100	2182	100
		учащихся		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовлетв. полностью	92	71,9	267	89,9	67	70,5	107	89,2	110	88	180	63,2	249	87,4	25	80,6	68	79,1	103	68,7	227	63,9	60	56,1	105	89	1660	76,1
		б) удовлетв. частично	34	26,6	28	9,4	25	26,3	11	9,2	15	12	102	35,8	24	8,4	5	16,1	18	20,9	46	30,7	126	35,5	46	43	13	11	493	22,6
		в) не удовлетв.	2	1,6	0	0	0	0	1	0,8	0	0	0	0	5	8,4	1	3,2	0	0	0	0	2	0,6	1	0,9	2	1,7	33	1,5
		г) трудно сказать		0	2	0,7	4	4,2	1	0,8	0	0	3	1,1	7	2,5	0	0	0	0	1	0,7	0	0	0	0	0	0	18	0,8
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовлетв. полностью	88	68,8	269	90,6	73	76,8	111	92,5	92	74	180	63,2	259	90,9	26	83,9	72	83,7	124	82,7	233	65,6	80	74,8	0	0	1607	73,6
		б) удовлетв. частично	38	29,7	23	7,7	21	22,1	7	5,8	33	26,4	100	35,1	9	3,2	4	12,9	14	16,3	23	15,3	119	33,5	25	23,4	109	92,4	525	24,1
		в) не удовлетв.	1	0,8	2	0,7	0	0	1	0,8	0	0	0	0	6	2,1	1	3,2	0	0	0	0	3	0,8	0	0	8	6,8	22	1
		г) трудно сказать	1	0,8	3	1	1	1,1	1	0,8	0	0	5	1,8	11	3,9	0	0	0	0	3	2	0	0	2	1,9	1	0,8	28	1,3
3.																														
3.1	официальный сайт	а) удовлетв. полностью	95	74,2	277	93,3	68	71,6	119	99,2	95	76	208	73	263	92,3	24	77,4	75	87,2	115	76,7	236	66,5	82	76,6	113	95,8	1760	81,1
		б) удовлетв. частично	29	22,7	10	3,4	23	24,2	1	0,8	30	24	72	25,3	19	6,7	6	19,4	11	12,8	27	18	105	29,6	24	22,4	5	4,2	362	16,6
		в) не удовлетв.	3	2,3	1	0,3	1	1,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	14	3,9	0	0	0	0	22	1
		г) трудно сказать	1	0,8	9	3	3	3,2	0	0	0	0	5	1,8	3	1,1	1	3,2	0	0	5	3,3	0	0	1	0,9	0	0	28	1,3
3.2	АИС	а) удовлетв.	99	77,3	285	96	61	64,2	114	95	87	69,6	218	76,5	242	84,9	25	80,6	77	10,5	116	77,3	195	54,9	78	72,9	108	91,5	1705	78,2



	ательном учреждении	в) не удовлетв.	2	1,6	2	0,7	1	1,1		0	0	0	0	0	2	0,7	1	3,2	0	0	0	0	8	2,3	2	1,9	0	0	18	0,8
		г) трудно сказать	6	4,7	4	1,3	4	4,2	1	0,8	0	0	3	1,1	19	6,7	0	0	0	0	5	3,3	12	3,4	4	3,7	0	0	58	2,2
9.	Взаимоотношения педагогов с обучающимися	а) удовлетв. полностью	89	69,5	247	83,2	57	60	115	95,8	108	86,4	214	75,1	231	81,1	28	90,3	65	75,6	105	70	217	61,1	67	62,6	111	94,1	1654	75,8
		б) удовлетв. частично	34	26,6	43	14,5	32	33,7	3	2,5	15	12	63	22,1	36	12,6	3	9,7	21	24,4	40	26,7	112	31,5	35	32,7	7	5,9	444	20,2
		в) не удовлетв.	4	3,1	4	1,3	3	3,2	1	0,8	1	0,8	3	1,1	12	4,2	0	0	0	0	1	0,7	10	2,8	4	3,7	0	0	43	2
		г) трудно сказать	1	0,8	3	1	3	3,2	1	0,8	1	0,8	5	1,8	6	2,1	0	0	0	0	4	2,7	16	4,5	1	0,9	0	0	41	2
10.	Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	а) удовлетв. полностью	96	75	278	93,6	76	80	116	96,7	115	92	220	77,2	241	84,6	29	93,5	71	82,6	135	90	252	71	83	77,6	110	93,2	1822	83,5
		б) удовлетв. частично	27	21,1	12	4	16	16,8	2	1,7	10	8	59	20,7	22	7,7	2	6,5	15	17,4	12	8,0	75	21,1	21	19,6	8	6,8	281	12,9
		в) не удовлетв.	3	2,3	5	1,7	0	0	1	0,8	0	0	0	0	4	1,4	0	0	0	0	1	0,7	4	1,1	0	0	0	0	18	0,8
		г) трудно сказать	2	1,6	2	0,7	3	3,2	1	0,8	0	0	6	2,1	18	6,3	0	0	0	0	2	1,3	24	6,8	3	2,8	0	0	61	2,8

**Результаты анкетирования родителей (законных представителей), учащихся по изучению уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги - Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования**

На уровне среднего общего образования обучаются 1295 старшеклассников. Было опрошено 472 (36,4%) респондентов, из них родителей (законных представителей) 400 (84,7%), учащихся – 72 (15,3%). По итогам анкетирования в целом по городу удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования составила **95,9%** (из них полностью удовлетворены качеством оказания данной услуги – 78,7%, удовлетворены частично – 17,2%), не удовлетворены качеством оказания услуги **2%**, затруднились ответить – **2,1%**.

Таблица 3

**Сводные данные по результатам анкетирования родителей (законных представителей) и учащихся (в %)**

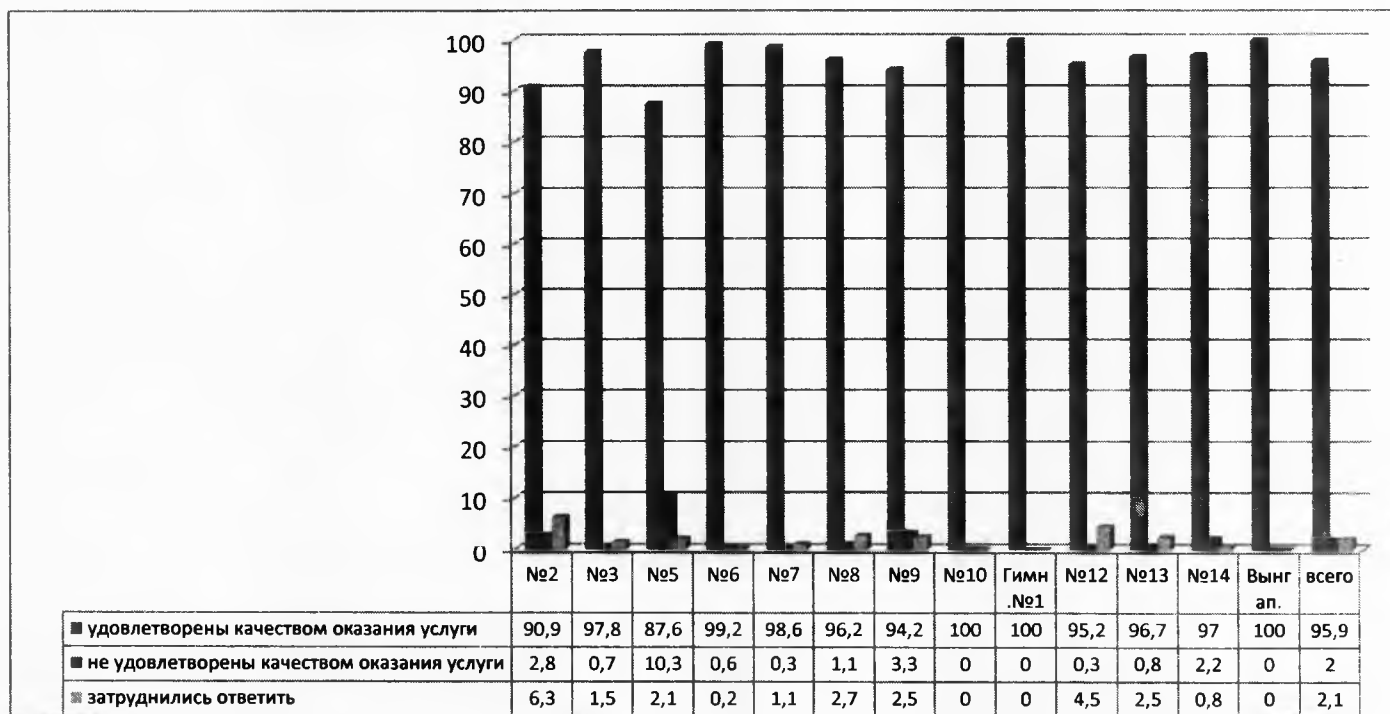
Показатели	Удовлетворены полностью	Удовлетворены частично	Не удовлетворены	Трудно сказать
1. Качество образования (обучения и воспитания)	76,5	20,3	1,7	1,5
	<b>96,8</b>			
2. Организация учебно-воспитательного процесса	77,5	18,2	2,5	1,8
	<b>95,7</b>			
3. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через сайт учреждения	81,8	15,9	1	1,3
	<b>97,7</b>			
4. Степень информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование»	75,8	21,2	1,7	1,3
	<b>97</b>			
5. Состояние материально-технической базы учреждения	78,2	16,9	1,7	3,2
	<b>95,1</b>			
6. Профессионализм педагогов	78,4	18	2,5	1,1
	<b>96,4</b>			
7. Организация питания в школе	75,2	18	2,8	4
	<b>93,2</b>			
8. Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	86,9	12,1	0,8	0,2
	<b>99</b>			
9. Санитарно-гигиенические условия	82,6	13,2	2,1	2,1
	<b>95,8</b>			
10. Взаимоотношения педагогов с обучающимися	71,6	21,8	3	3,6
	<b>93,4</b>			
11. Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	81,1	14	1,7	3,2
	<b>95,1</b>			
<b>Всего</b>	<b>78,7</b>	<b>17,2</b>	<b>2</b>	<b>2,1</b>
	<b>95,9</b>			

Уровень удовлетворенности по всем показателям высокий. Вместе с тем, не удовлетворены взаимоотношениями педагогов с обучающимися **3%**; организацией питания в школе **2,8%**; организацией учебно-воспитательного процесса и профессионализмом педагогов по **2,5%**;

санитарно-гигиеническими условиями 2,1%; качеством образования (обучения и воспитания), степенью информированности о деятельности образовательного учреждения через АИС «Сетевой город. Образование», состоянием материально - технической базы учреждения, взаимоотношениями педагогов с родителями по 1,7% респондентов. По остальным показателям процент недовольных составляет в пределах 1% от общего числа опрошенных.

Диаграмма 3

**Уровень удовлетворенности населения качеством оказания муниципальной услуги в разрезе общеобразовательных учреждений**



Результаты анкетирования в разрезе общеобразовательных учреждений и отдельных показателей представлены в *Приложении №3*.

Таким образом, удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования по результатам опроса во всех общеобразовательных учреждениях высокая и превышает плановый показатель на 2018 год.

**Выводы:**

В 2018 году показатель удовлетворенности населения качеством оказания муниципальных услуг на уровнях начального общего, основного общего и среднего общего образования во всех общеобразовательных учреждениях превышает плановые значения. В целом по городу процент удовлетворенности населения качеством оказания образовательных услуг составил:

- Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования – 97,8%;
- Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования – 97,3%;
- Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования – 95,9%.

**Рекомендации:**

Руководителям общеобразовательных учреждений:

- проанализировать результаты анкетирования населения, наметить пути коррекции недостатков;
- продолжить работу по повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

**ИТОГОВЫЙ ЛИСТ**  
**анкетирования родителей (законных представителей), учащихся качеством предоставления муниципальных услуг**  
*Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования*

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	СОШ №2		СОШ №3		СОШ №5		СОШ №6		СОШ №7		СОШ №8		СОШ №9		СОШ №10		Гимназия №1		СОШ №12		СОШ №13		СОШ №14		СОШ мкр. Вынгапуровский		ВСЕГО		
			кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	
общее количество учащихся на уровне СОО			161		97		73		105		154		113		109		30		160		112		91		30		60		1295		
всего опрошено:			33	20,5	41	42,3	44	60,3	44	41,9	32	20,8	64	56,6	49	45	11	37	32	20	42	37,5	33	36,3	21	100	26	43,3	472	36,4	
из них:			родителей		33	100	41	100	23	52,3	44	100	32	100	48	75	42	85,7	11	100	32	100	40	95,2	33	100	21	100	0	400	84,7
			учащихся		0	0	0	0	21	47,7	0	0	0	0	16	25	7	14,3	0	0	0	0	2	4,8	0	0	0	26	100	72	15,3
1.	Качество образования (обучение и воспитание)	а) удовлетв. полностью	24	72,7	35	85,4	20	45,5	40	90,9	28	87,5	50	78,1	39	79,6	9	81,8	29	90,6	33	78,6	22	66,7	8	38,1	24	5,1	361	76,5	
		б) удовлетв. частично	6	18,2	6	14,6	20	45,5	4	9,1	4	12,5	11	17,2	5	10,2	2	18,2	3	9,4	9	21,4	11	33,3	13	61,9	2	0,4	96	20,3	
		в) не удовлетв.	1	3	0	0	4	9,1	0	0	0	0	0	0	0	3	6,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1,7	
		г) трудно сказать	2	6,1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4,7	2	4,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1,5	
2.	Организация учебно-воспитательного процесса	а) удовлетв. полностью	25	75,8	34	82,9	21	47,7	42	95,5	27	84,4	43	67,2	38	77,6	11	100	27	84,4	37	88,1	23	69,7	15	71,4	23	5	366	77,5	
		б) удовлетв. частично	5	15,2	7	17,1	15	34,1	1	2,3	4	12,5	19	29,7	6	12,2	0	0	5	15,6	5	11,9	10	30,3	6	28,6	3	0,6	86	18,2	
		в) не удовлетв.	1	3,0	0	0	7	15,9	1	2,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2,5	
		г) трудно сказать	2	6,1	0	0	1	2,3	0	0	1	3,1	2	3,1	2	4,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1,8	
3. Степень информированности о деятельности общеобразовательного учреждения через:																															
3.1	Официальный сайт	а) удовлетв. полностью	27	81,8	34	82,9	27	61,4	44	100	24	75	51	79,7	46	93,9	10	90,9	26	81,3	34	81	26	78,8	13	61,9	24	5,1	386	81,8	
		б) удовлетв. частично	4	12,1	6	14,6	14	31,8	0	0	8	25	12	18,8	3	6,1	1	9,1	6	18,8	6	14,3	7	21,2	6	28,6	2	0,4	75	15,9	
		в) не удовлетв.	1	3	0	0	3	6,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4,8	0	0	5	1	
		г) трудно сказать	1	3	1	2,4	0	0	0	0	0	0	1	1,6	0	0	0	0	0	0	2	4,8	0	0	1	4,8	0	0	6	1,3	

3.2	АИС «Сетевой город. Образование»	а) удовлетв. полностью	27	81,8	34	82,9	31	70,5	41	93,2	17	53,1	41	64,1	39	79,6	10	90,9	28	87,5	32	76,2	22	66,7	12	57,1	24	5,1	358	75,8	
		б) удовлетв. частично	4	12,1	7	17,1	12	27,3	2	4,5	15	46,9	21	32,8	7	14,3	1	9,1	4	12,5	8	19	9	27,3	8	38,1	2	0,4	100	21,2	
		в) не удовлетв.		0		0	1	2,3	1	2,3	0	0	0	0	3	6,1	0	0	0	0	1	2,4	1	3	1	4,8	0	0	8	1,7	
		г) трудно сказать	2	6,1		0	0	0		0	0	0	2	3,1	0	0	0	0	0	0	1	2,4	1	3	0	0	0	0	6	1,3	
4.	Состояние материально-технической базы общеобразовательного учреждения	а) удовлетв. полностью	22	66,7	29	70,7	27	61,4	42	95,5	27	84,4	53	82,8	42	85,7	7	63,6	27	84,4	37	88,1	21	63,6	9	42,9	26	5,5	369	78,2	
		б) удовлетв. частично	6	18,2	9	22	15	34,1	1	2,3	4	12,5	8	12,5	4	8,2	4	36,4	5	15,6	5	11,9	11	33,3	8	38,1	0	0	80	16,9	
		в) не удовлетв.	1	3	1	2,4	2	4,5		0	0	0	1	1,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	14,3	0	0	8	1,7	
		г) трудно сказать	4	12,1	2	4,9	0	0	1	2,3	1	3,1	2	3,1	3	6,1	0	0	0	0	0	0	1	3	1	4,8	0	0	15	3,2	
5.	Профессионализм педагогических работников	а) удовлетв. полностью	25	75,8	36	87,8	22	50	44	100	29	90,6	46	71,9	37	75,5	10	90,9	29	90,6	35	83,3	21	63,6	12	57,1	24	5,1	370	78,4	
		б) удовлетв. частично	6	18,2	5	12,2	15	34,1		0	2	6,3	14	21,9	9	18,4	1	9,1	3	9,4	7	16,7	12	36,4	9	42,9	2	0,4	85	18	
		в) не удовлетв.	1	3		0	5	11,4		0	0	0	3	4,7	3	6,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	2,5
		г) трудно сказать	1	3		0	2	4,5		0	1	3,1	1	1,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1,1	
6.	Организация питания в образовательном учреждении	а) удовлетв. полностью	23	69,7	36	87,8	28	63,6	41	93,2	22	68,8	47	73,4	41	83,7	7	63,6	27	84,4	23	54,8	18	54,5	16	76,2	26	5,5	355	75,2	
		б) удовлетв. частично	7	21,2	4	9,8	9	20,5	2	4,5	9	28,1	15	23,4	4	8,2	4	36,4	5	15,6	11	26,2	10	30,3	5	23,8	0	0	85	18	
		в) не удовлетв.	1	3		0	6	13,6	1	2,3	1	3,1	0	0	2	4,1	0	0	0	0	0	0	2	6,1	0	0	0	0	13	2,8	
		г) трудно сказать	2	6,1	1	2,4	1	2,3		0	0	0	2	3,1	2	4,1	0	0	0	0	8	19	3	9,1	0	0	0	0	19	4	
7.	Обеспечение литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)	а) удовлетв. полностью	28	84,8	36	87,8	26	59,1	44	100	29	90,6	56	87,5	46	93,9	11	100,0	26	81,3	42	100	25	75,8	17	81	24	5,1	410	86,9	
		б) удовлетв. частично	5	15,2	5	12,2	14	31,8		0	3	9,4	7	10,9	3	6,1	0	0	6	18,8	0	0	8	24,2	4	19	2	0,4	57	12,1	
		в) не удовлетв.		0		0	4	9,1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,8	
		г) трудно сказать		0		0	0	0		0	0	0	1	1,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,2	
8.	Санитарно-гигиенические условия в общеобразов	а) удовлетв. полностью	23	69,7	38	92,7	22	50	41	93,2	29	90,6	60	93,8	41	83,7	7	63,6	24	75	38	90,5	24	72,7	20	95,2	23	4,9	390	82,6	
		б) удовлетв. частично	5	15,2	3	7,3	14	31,8	3	6,8	3	9,4	4	6,3	5	10,2	4	36,4	8	25	2	4,8	7	21,2	1	4,8	3	0,6	62	13,1	



	в вательном учреждении	в) не удовлетв.	2	6,1		0	8	18,2		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	2,1
		г) трудно сказать	3	9,1		0	0	0		0	0	0	0	0	3	6,1	0	0	0	0	2	4,8	2	6,1	0	0	0	0	10	2,1
9.	Взаимоотношения педагогов с обучающимися	а) удовлетв. полностью	22	66,7	32	78	19	43,2	43	97,7	26	81,3	42	65,6	41	83,7	10	90,9	23	71,9	22	52,4	23	69,7	12	57,1	23	4,9	338	71,6
		б) удовлетв. частично	8	24,2	6	14,6	13	29,5	1	2,3	5	15,6	18	28,1	5	10,2	1	9,1	9	28,1	15	35,7	10	30,3	9	42,9	3	0,6	103	21,8
		в) не удовлетв.		0	2	4,9	8	18,2		0	0	0	2	3,1	2	4,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	3
		г) трудно сказать	3	9,1	1	2,4	4	9,1		0	1	3,1	2	3,1	1	2	0	0	0	0	5	11,9	0	0	0	0	0	0	17	3,6
10.	Взаимоотношения педагогов с родителями (законными представителями)	а) удовлетв. полностью	21	63,6	34	82,9	27	61,4	43	97,7	32	100	44	68,8	44	89,8	11	100	28	87,5	36	85,7	24	72,7	16	76,2	23	4,9	383	81,1
		б) удовлетв. частично	7	21,2	5	12,2	13	29,5	1	2,3	0	0	15	23,4	3	6,1	0	0	4	12,5	3	7,1	7	21,2	5	23,8	3	0,6	66	14
		в) не удовлетв.	2	6,1		0	2	4,5		0	0	0	2	3,1	2	4,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1,7
		г) трудно сказать	3	9,1	2	4,9	2	4,5		0	0	0	3	4,7	0	0	0	0	0	0	3	7,1	2	6,1	0	0	0	0	15	3,2