



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ КАВКАЗСКИЙ РАЙОН**

**Пояснительная записка об изучении общественного мнения  
о качестве оказания образовательных услуг**

Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг проводилось в форме анкетирования в октябре – декабре 2019 года.

Анкетирование проводилось среди родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций (приложения № 1 к настоящему Порядку); среди родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций (приложение № 2 к настоящему Порядку); среди родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования детей (приложение № 3 к настоящему Порядку).

Минимальное количество граждан, принимающих участие в анкетировании, для получения наиболее полной (достоверной) информации составляло:  
- для определения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг дошкольного образования проанкетировано 3725 человек, что составило 3725 % родителей (законных представителей) воспитанников организации от общего числа получателей услуг для определения уровня удовлетворенности населения качеством образования.

В результате проведенного анкетирования выявлено, что уровень удовлетворенности населения качеством предоставления услуг дошкольного образования составил:

- совершенный уровень удовлетворенности – 62,6 %;
- хороший уровень удовлетворенности - 34,8 %;
- удовлетворительный уровень – 2,6 %;
- низкий уровень – 0 %;
- неудовлетворительный уровень – 0 %.

Проблемы при получении услуг дошкольного образования выявлены у 13 % респондентов, проблем не возникало у 87 %.

Для определения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг общеобразовательного образования проанкетировано 9410 человек, что составило 72 % родителей (законных представителей) учащихся 1-11 классов от общего числа обучающихся учреждения.

В результате проведенного анкетирования выявлено, что уровень удовлетворенности населения качеством предоставления услуг учащимся общеобразовательных организаций составил:

- совершенной уровень удовлетворенности – 84,1 %;
- хороший уровень удовлетворенности - 11,8 %;
- удовлетворительный уровень – 4,1 %;

- низкий уровень – 0 %;
- неудовлетворительный уровень – 0 %.

Проблемы при получении услуг общего образования выявлены у 1,4 % респондентов, проблем не возникало у 98,6 %.

Для определения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг организаций дополнительного образования проанкетировано 3091 человек, что составляет 72 % родителей (законных представителей) учащихся от общего числа учащихся учреждения.

В результате проведенного анкетирования выявлено, что уровень удовлетворенности населения качеством предоставления услуг учащимся организаций дополнительного образования составил:

- совершенной уровень удовлетворенности – 84 %,
- хороший уровень удовлетворенности - 12,5 %;
- удовлетворительный уровень – 3,5 %;
- низкий уровень – 0 %;
- неудовлетворительный уровень – 0 %.

Проблемы при получении услуг дошкольного образования выявлены у 1,8 % респондентов, проблем не возникало у 98,2 %.

Анкетирование проводилось в индивидуальном и групповом порядке с предварительным инструктажем респондентов, проводимым анкетером. При групповом анкетировании заполнение анкет осуществлялось респондентами одновременно в специально отведенном помещении. При проведении анкетирования в индивидуальном порядке анкеты посписочно передавались респондентам для заполнения вне помещений организации и своевременно возвращаются организатору анкетирования. Опрос респондентов являлся анонимным.

Управлением образования были разработаны анкеты для проведения социологического исследования, проведено организационное совещание с представителями образовательных учреждений, ответственными за организацию и проведение анкетирования. В установленные сроки проведен сбор данных, полученных по результатам проведенного анкетирования, обобщена информация, полученная от учреждений и подготовлена сводная аналитическая информация по результатам проведенного социологического исследования.

Результаты изучения общественного мнения о качестве оказания образовательных услуг размещаются на официальном сайте управления образования администрации муниципального образования Кавказский район.

По результатам **изучения мнения населения о качестве оказанных муниципальных услуг в сфере образования** и отчетов по исполнению муниципальных заданий управление образования имеет возможность отслеживать возникающие проблемы и находить эффективные пути их решения.

Начальник управления образования



С.Г.Демченко

**Результаты анкетирования  
родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных  
образовательных организаций за 2019 год**

Таблица №1

	1	2	3	4	5
Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	-	-	-	218	3507
Уровень профессионального мастерства воспитателей, способность найти индивидуальный подход к каждому ребенку	-	-	12	116	3597
Разнообразие образовательных программ	-	-	-	128	3597
Качество ухода и присмотра за детьми	-	-	-	72	3653
Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	-	-	-	53	3672
Качество организации взаимодействия с семьей	-	-	-	109	3616
Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией	-	-	27	98	3600
Проведение мероприятий по профилактике заболеваемости детей	-	-	-	112	3613
Санитарно-гигиеническое состояние организации	-	-	-	34	3691
Обеспечение мер безопасности детей	-	-	-	-	3725
Техническое оснащение организации	-	-	-	102	3623
Доступность платных услуг	-	-	-	176	3549
Организация и качество питания	-	-	59	126	3540
Создание условий для воспитания детей-инвалидов	-	-	-	68	3657

Таблица №2

**С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг  
дошкольного образования?**

№		Да	Нет
1.	Никаких проблем не возникло	3715	10
2.	Высокая наполняемость групп	211	3514
3.	Трудно было устроить ребенка в данный детский сад из-за недостатка мест	165	3560
4.	Нехватка воспитателей	-	3725
5.	Слабая материально-техническая база	26	3699
6.	Нехватка помощников воспитателей	-	3725
7.	Необходимость ремонта детского сада	27	3698
8.	Постоянные дополнительные денежные сборы	-	3725
9.	Невнимательное отношение к детям	-	3725
10.	Плохое питание детей	18	3707
11.	Принуждение к денежным выплатам при устройстве ребенка в детский сад	-	3725
12.	Низкая профессиональная подготовка воспитателей	-	3725
13.	Низкое качество воспитательной работы	41	3684
14.	Бесплатные образовательные услуги предлагаются платно	-	3725
15.	Неудобный график работы детского сада	-	3725
16.	Не обеспечены меры безопасности детей	-	3725
17.	Затрудняюсь ответить	-	3725

**Сводная таблица обработки результатов анкет родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций**

Таблица № 1

№	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1.	-	0	-	0	-	0	218	6,0	3507	94
2.	-	0	-	0	12	0,3	116	3,4	3597	96,3
3.	-	0	-	0	-	0	128	3,1	3597	96,9
4.	-	0	-	0	-	0	72	2,0	3653	98,0
5.	-	0	-	0	-	0	53	1,4	3672	98,6
6.	-	0	-	0	-	0	109	2,9	3616	97,1
7.	-	0	-	0	27	0,7	98	2,6	3600	96,7
8.	-	0	-	0	-	0	112	3,0	3613	97,0
9.	-	0	-	0	-	0	34	0,9	3691	99,1
10.	-	0	-	0	-	0	-	0	3725	100
11.	-	0	-	0	-	0	102	2,7	3623	97,3
12.	-	0	-	0	-	0	176	4,7	3549	95,3
13.	-	0	-	0	59	1,6	126	3,4	3540	95,0
14.	-	0	-	0	-	0	68	1,8	3657	98,2

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	3715	99,7	10	0,3
2.	211	5,6	3514	94,4
3.	165	4,4	3560	95,6
4.	-	0	3725	100
5.	26	0,7	3699	99,3
6.	-	0	3725	100
7.	27	0,7	3698	99,3
8.	-	0	3725	100
9.	-	0	3725	100
10.	18	0,5	3707	99,5
11.	-	0	3725	100
12.	-	0	3725	100
13.	41	1,1	3684	98,9
14.	-	0	3725	100
15.	-	0	3725	100
16.	-	0	3725	100
17.	-	0	3725	100

Диаграмма обработки результатов анкет родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций

Таблица № 1

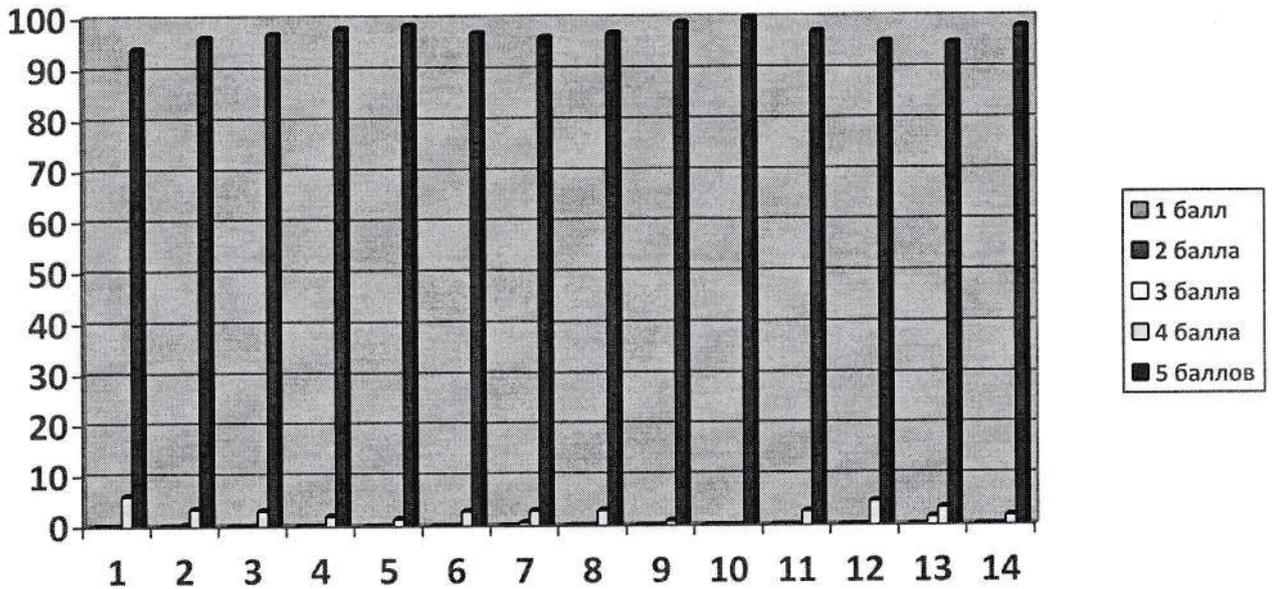
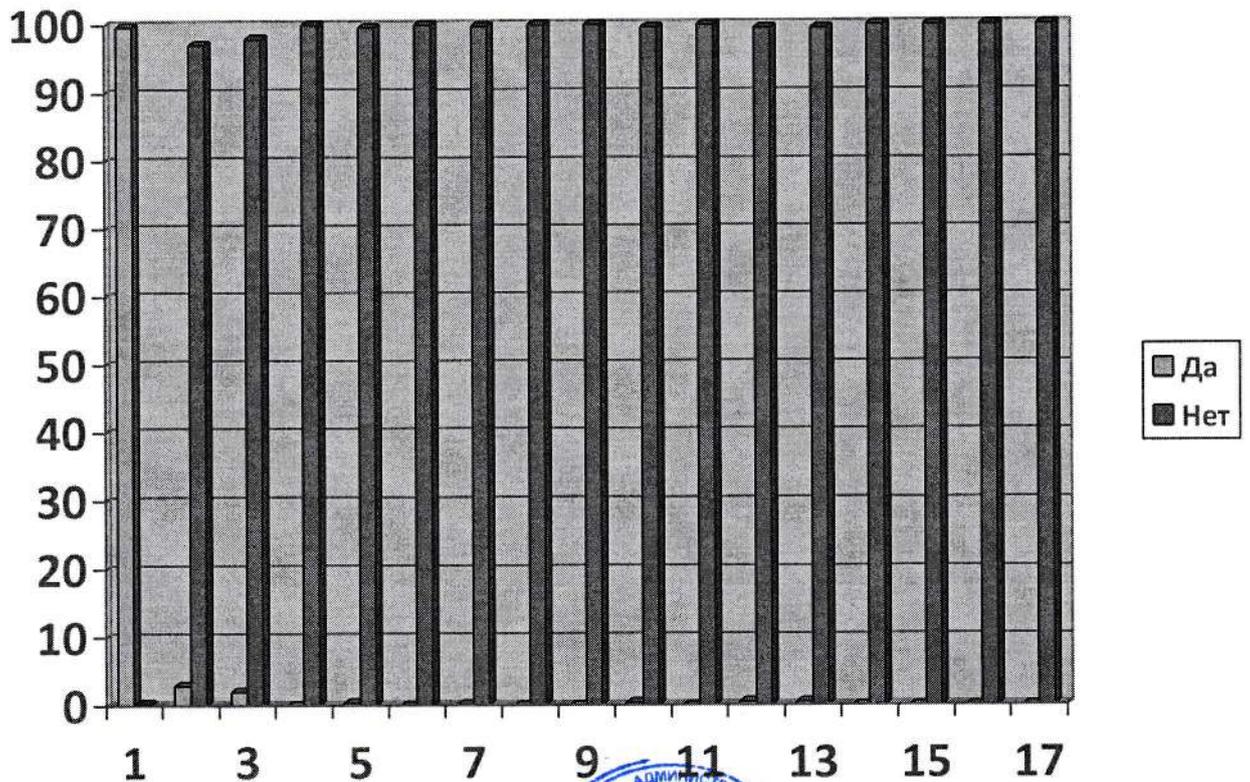


Таблица № 2



Начальник управления образования



С.Г.Демченко

**Результаты анкетирования  
родителей (законных представителей)  
учащихся общеобразовательных организаций за 2019 год**

Таблица №1

№ вопроса		1	2	3	4	5
1.	Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	0	0	0	243	9167
2.	Работа классного руководителя	0	0	118	1605	7687
3.	Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	0	0	146	1985	7279
4.	Качество преподавания учебных предметов	0	0	341	2115	6954
5.	Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией	0	0	67	684	7528
6.	Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)	0	0	102	956	8352
7.	Обеспечение безопасности детей	0	0	15	311	9084
8.	Уровень материально-технического оснащения организации	0	0	107	395	8908
9.	Обеспеченность учебниками	0	0	0	21	9389
10.	Доступность платных услуг	0	0	0	244	9166
11.	Организация и качество школьного питания	0	0	213	981	8216
12.	Частота предоставления информации о текущей успеваемости учащихся (ведение дневника и журнала (в том числе электронного))	0	0	56	1134	8220
13.	Организация классных и общешкольных воспитательных мероприятий	0	0	0	658	8752
14.	Создание условий для обучения детей-инвалидов	0	0	0	23	9387

**С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в школах, лицеях, гимназиях?**

Таблица №2

№ вопроса		Да	Нет
1.	Никаких проблем не возникло	9095	315
2.	Чрезмерная учебная нагрузка	1890	7520
3.	Нехватка учителей	12	9398
4.	Слабая материально-техническая база	254	9156
5.	Плохое питание детей	385	9025
6.	Постоянные дополнительные денежные сборы	0	9410
7.	Высокая наполняемость классов	1357	8053
8.	Невнимательное отношение к детям	11	9399
9.	Низкая профессиональная подготовка учителей	52	9358
10.	Плохая организация внеклассной работы с детьми	112	9298
11.	Дети не имеют доступа к Интернету, электронным образовательным ресурсам	0	9410
12.	Низкое качество образования	19	9391

13.	Слабая физкультурно-оздоровительная работа	162	9248
14.	Здание школы требует ремонта	0	9410
15.	Учителя занижают (завышают) оценки	71	8129
16.	Агрессивность внутришкольной среды	215	9195
17.	Низкое качество воспитательной работы с детьми	91	9319
18.	Навязывание платных услуг	0	9410
19.	Трудно было устроить ребенка в данную школу из-за недостатка мест	256	9154
20.	Не обеспечивается безопасность детей	0	9410
21.	Затрудняюсь ответить	0	9410

**Сводная таблица обработки результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций**

Таблица № 1

№	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1.	0	0	0	0	0	0	243	2,6	9167	97,4
2.	0	0	0	0	118	1,2	1605	17,0	7687	81,8
3.	0	0	0	0	146	1,5	1985	21,0	7279	76,5
4.	0	0	0	0	341	3,6	2115	22,5	6954	73,9
5.	0	0	0	0	67	0,7	684	7,3	7528	92
6.	0	0	0	0	102	1,0	956	10,0	8352	89,0
7.	0	0	0	0	15	0,1	311	3,3	9084	96,6
8.	0	0	0	0	107	1,1	395	4,2	8908	94,7
9.	0	0	0	0	0	0	21	0,2	9389	98,8
10.	0	0	0	0	0	0	244	0,3	9166	99,7
11.	0	0	0	0	213	2,3	981	10,4	8216	87,3
12.	0	0	0	0	56	0,6	1134	12,0	8220	87,4
13.	0	0	0	0	0	0	658	7,0	8752	83,0
14.	0	0	0	0	0	0	23	0,2	9387	99,8

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	9095	96,6	315	3,4
2.	1890	20,0	7520	20,0
3.	12	0,1	9398	99,9
4.	254	2,7	9156	97,3
5.	385	4,0	9025	96,0
6.	0	0	9410	100
7.	1357	14,6	8053	85,4
8.	11	0,1	9399	99,9
9.	52	0,5	9358	99,5
10.	112	1,2	9298	98,8
11.	0	0	9410	100
12.	19	0,2	9391	99,8
13.	162	1,7	9248	98,3
14.	0	0	9410	100

15.	71	0,7	8129	99,3
16.	215	2,3	9195	97,7
17.	91	0,9	9319	99,1
18.	0	0	9410	100
19.	256	2,7	9154	97,3
20.	0	0	9410	100
21.	0	0	9410	100

**Диаграмма обработки результатов анкет родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций**

Таблица № 1

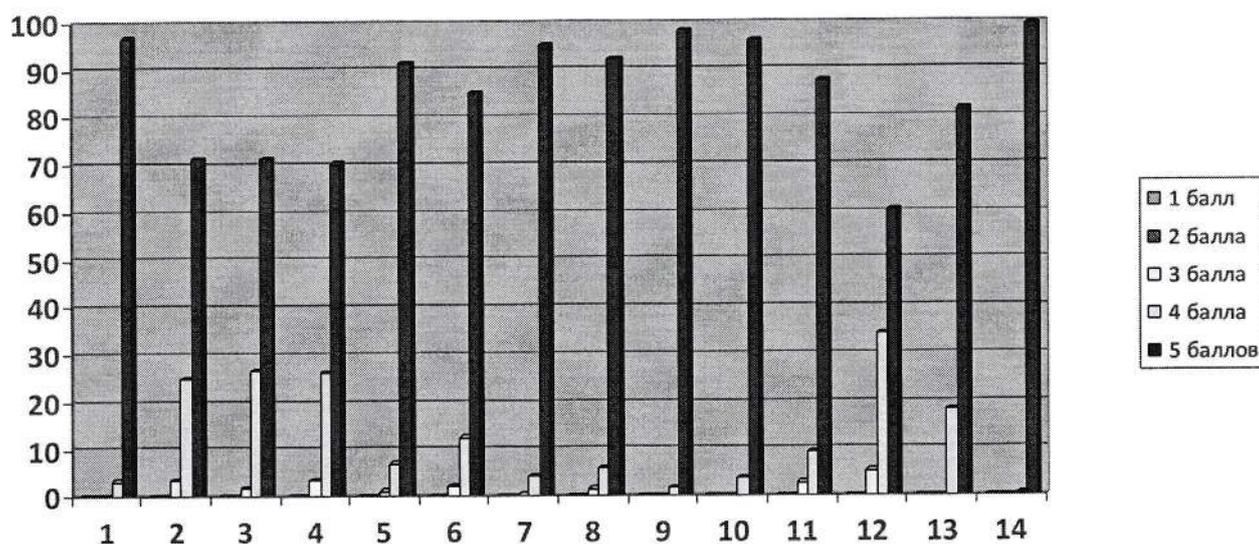
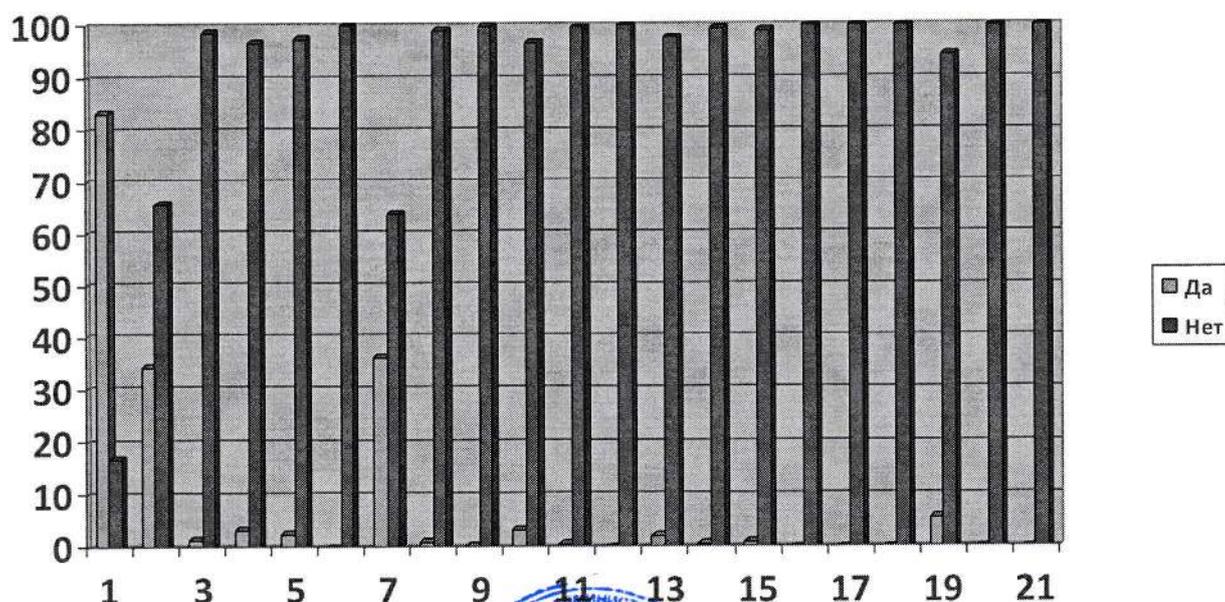


Таблица № 2



Начальник управления образования



С.Г.Демченко

**Результаты анкетирования  
родителей (законных представителей)  
учащихся организаций дополнительного образования  
за 2019 год**

Таблица №1

№ вопроса		1	2	3	4	5
1.	Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	0	0	0	115	2976
2.	Квалификация педагогов	0	0	0	62	3029
3.	Наличие условий для самореализации воспитанников (организация участия в соревнованиях, фестивалях, смотрах, конкурсах)	0	0	0	0	3091
4.	Удобство графика проведения занятий	0	0	0	92	2999
5.	Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	0	0	0	28	3063
6.	Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с учреждением	0	0	109	226	2756
7.	Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)	0	0	0	0	3091
8.	Обеспечение мер безопасности детей	0	0	0	0	3091
9.	Уровень соответствия оборудования помещений оказываемой услуге	0	0	0	194	2897
10.	Доступность дополнительных платных услуг	0	0	0	0	3091
11.	Создание условий для обучения детей-инвалидов	0	0	0	41	3050

**С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении  
услуг в учреждениях дополнительного образования детей  
(МБОУДО ДДТ, МАОУДО ЦВР, МБОУДО СЮН,  
МБОУ ДО ДЮСШ«Совершенство»)**

Таблица №2

№ вопроса		Да	Нет
1.	Сложно добраться до организации, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры	272	2819
2.	Низкое качество предоставляемых услуг	21	3070
3.	Слабая материально-техническая база	38	3053
4.	Низкая профессиональная подготовка преподавателей	0	3091
5.	Нехватка преподавателей	49	3042
6.	Неудобное время работы учреждения	54	3037
7.	Недостаточное количество практических занятий	0	3091
8.	Количество практических занятий меньше, чем должно быть по учебному плану	0	3091
9.	Невнимательное отношение к детям	0	3091

10.	Отсутствие информации о существующих организациях	0	3091
11.	Здание требует капитального ремонта	0	3091
12.	Не соблюдаются правила безопасности	0	3091
13.	Навязывание платных услуг	0	3091
14.	Постоянные дополнительные денежные сборы	0	3091
15.	Нехватка квалифицированных педагогов	18	3073
16.	Трудно было устроить ребенка в данную организацию из-за нехватки мест	0	3091
17.	Чтобы устроить ребенка в организацию, пришлось заплатить деньги	0	3091
18.	Неудобное расписание занятий	108	2983
19.	Затрудняюсь ответить	0	3091

**Сводная таблица обработки результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования**

Таблица № 1

№	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	челове	%	человек	%
1.	0	0	0	0	0	0	115	3,7	2976	96,3
2.	0	0	0	0	0	0	62	2,0	3029	98,0
3.	0	0	0	0	0	0	0	0	3091	100
4.	0	0	0	0	0	0	92	3,0	2999	97,0
5.	0	0	0	0	0	0	28	0,9	3063	99,1
6.	0	0	0	0	109	3,5	226	7,3	2756	89,2
7.	0	0	0	0	0	0	0	0	3091	100
8.	0	0	0	0	0	0	0	0	3091	100
9.	0	0	0	0	0	0	194	6,3	2897	93,7
10.	0	0	0	0	0	0	0	0	3091	100
11.	0	0	0	0	0	0	41	0,3	3050	99,7

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	272	8,8	2819	91,2
2.	21	0,7	3070	99,3
3.	38	1,2	3053	98,8
4.	0	0	3091	100
5.	49	1,6	3042	98,4
6.	54	1,7	3037	98,3
7.	0	0	3091	100
8.	0	0	3091	100
9.	0	0	3091	100
10.	0	0	3091	100
11.	0	0	3091	100
12.	0	0	3091	98,0
13.	0	0	3091	100
14.	0	0	3091	100

15.	18	0,6	3073	99,4
16.	0	0	3091	100
17.	0	0	3091	100
18.	108	3,5	2983	96,5
19.	0	0	3091	100

**Диаграмма обработки результатов анкет родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования**

Таблица № 1

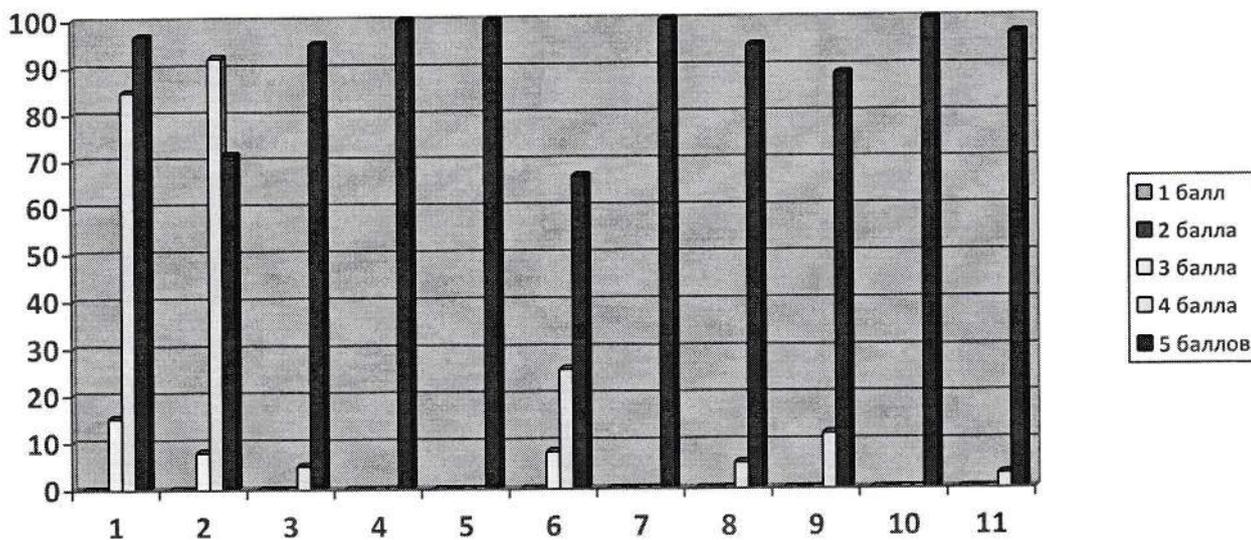
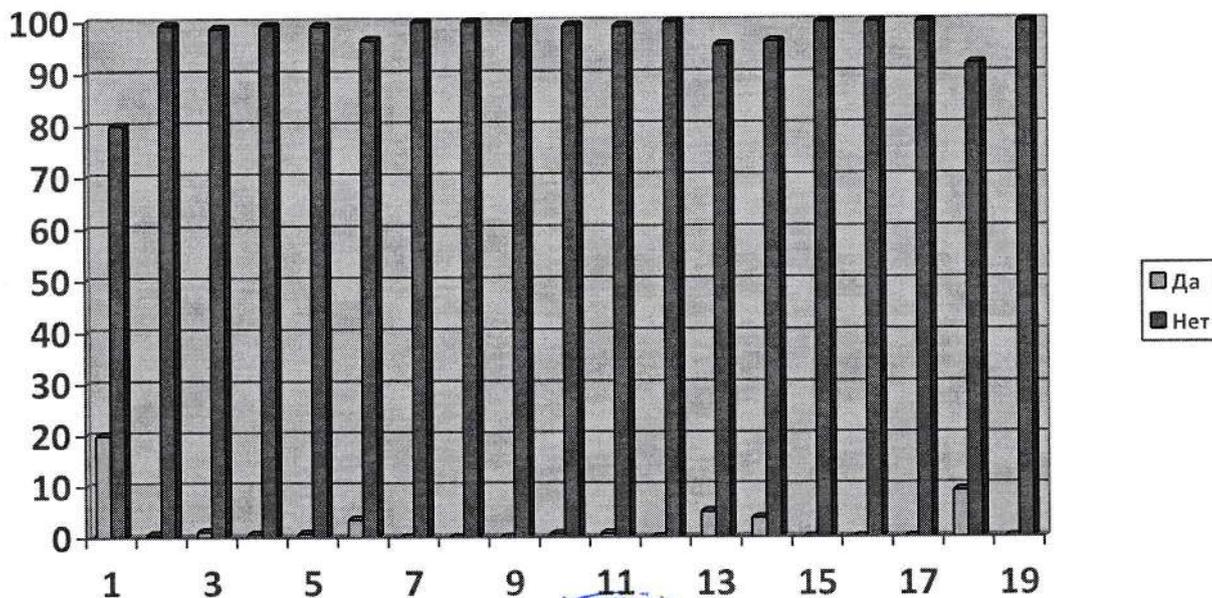


Таблица № 2



Начальник управления образования



С.Г.Демченко