



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 – ноябре 2023 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 5064 человек, что составило 90 % 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 – 92,7 %;
- хороший уровень удовлетворенности - 7,0 %;
- удовлетворительный уровень – 0,3 %;
- низкий уровень – 0 %;
- неудовлетворительный уровень – 0 %.

Проблемы при получении услуг дошкольного образования выявлены у 6,2 % респондентов, проблем не возникало у 93,8 %.

Для определения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг общеобразовательного образования проанкетировано 8200 человек, что составило 64,4 % 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 – 91,9 %;
- хороший уровень удовлетворенности - 6,7 %;
- удовлетворительный уровень – 1,4 %;

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

Проблемы при получении услуг дошкольного образования выявлены у 8,4 % респондентов, проблем не возникало у 91,6 %.

Для определения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг организаций дополнительного образования проанкетировано 3030 человек, что составляет 42,5 % 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 – 93,5 %;
- хороший уровень удовлетворенности - 6,2 %;
- удовлетворительный уровень – 0,3 %;
- 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 2023 год**

Таблица №1

	1	2	3	4	5
Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	-	-	-	304	4760
Уровень профессионального мастерства воспитателей, способность найти индивидуальный подход к каждому ребенку	-	-	12	160	4892
Разнообразие образовательных программ	-	-	-	141	4923
Качество ухода и присмотра за детьми	-	-	-	91	4973
Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	-	-	-	71	4993
Качество организации взаимодействия с семьей	-	-	-	72	4992
Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией	-	-	31	61	4972
Проведение мероприятий по профилактике заболеваемости детей	-	-	-	82	4982
Санитарно-гигиеническое состояние организации	-	-	-	28	5036
Обеспечение мер безопасности детей	-	-	-	-	5064
Техническое оснащение организации	-	-	-	102	4962
Доступность платных услуг	-	-	-	301	4763
Организация и качество питания	-	-	65	381	4618
Создание условий для воспитания детей-инвалидов	-	-	-	52	5012

Таблица №2

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

№		Да	Нет
1.	Никаких проблем не возникло	5054	10
2.	Высокая наполняемость групп	205	4959
3.	Трудно было устроить ребенка в данный детский сад из-за недостатка мест	51	5013
4.	Нехватка воспитателей	-	5064
5.	Слабая материально-техническая база	13	5051
6.	Нехватка помощников воспитателей	-	5064
7.	Необходимость ремонта детского сада	11	5053
8.	Постоянные дополнительные денежные сборы	-	5064
9.	Невнимательное отношение к детям	-	5064
10.	Плохое питание детей	18	5046
11.	Принуждение к денежным выплатам при устройстве ребенка в детский сад	-	5064
12.	Низкая профессиональная подготовка воспитателей	-	5064
13.	Низкое качество воспитательной работы	21	5043
14.	Бесплатные образовательные услуги предлагаются платно	-	5064
15.	Неудобный график работы детского сада	-	5064
16.	Не обеспечены меры безопасности детей	-	5064
17.	Затрудняюсь ответить	-	5064

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	304	6	4760	94
2.	-	0	-	0	12	0,3	160	3,1	4892	96,6
3.	-	0	-	0	-	0	141	2,7	4923	97,3
4.	-	0	-	0	-	0	91	1,7	4973	98,3
5.	-	0	-	0	-	0	71	1,4	4993	98,6
6.	-	0	-	0	-	0	72	1,4	4992	98,6
7.	-	0	-	0	31	0,6	61	1,2	4972	98,2
8.	-	0	-	0	-	0	82	1,6	4982	98,4
9.	-	0	-	0	-	0	28	0,5	5036	99,5
10.	-	0	-	0	-	0	-	0	5064	100
11.	-	0	-	0	-	0	102	2,0	4962	98,0
12.	-	0	-	0	-	0	301	5,9	4763	94,1
13.	-	0	-	0	65	1,2	381	7,5	4618	91,3
14.	-	0	-	0	-	0	52	1,0	5012	99

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	5054	99,78	10	0,2
2.	205	4,0	4959	96,0
3.	51	1,0	5013	99,0
4.	-	0	5064	100
5.	13	0,2	5051	99,8
6.	-	0	5064	100
7.	11	0,2	5053	99,8
8.	-	0	5064	100
9.	-	0	5064	100
10.	18	0,3	5046	99,7
11.	-	0	5064	100
12.	-	0	5064	100
13.	21	0,5	5043	99,5
14.	-	0	5064	100
15.	-	0	5064	100
16.	-	0	5064	100
17.	-	0	5064	100

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

Таблица № 1

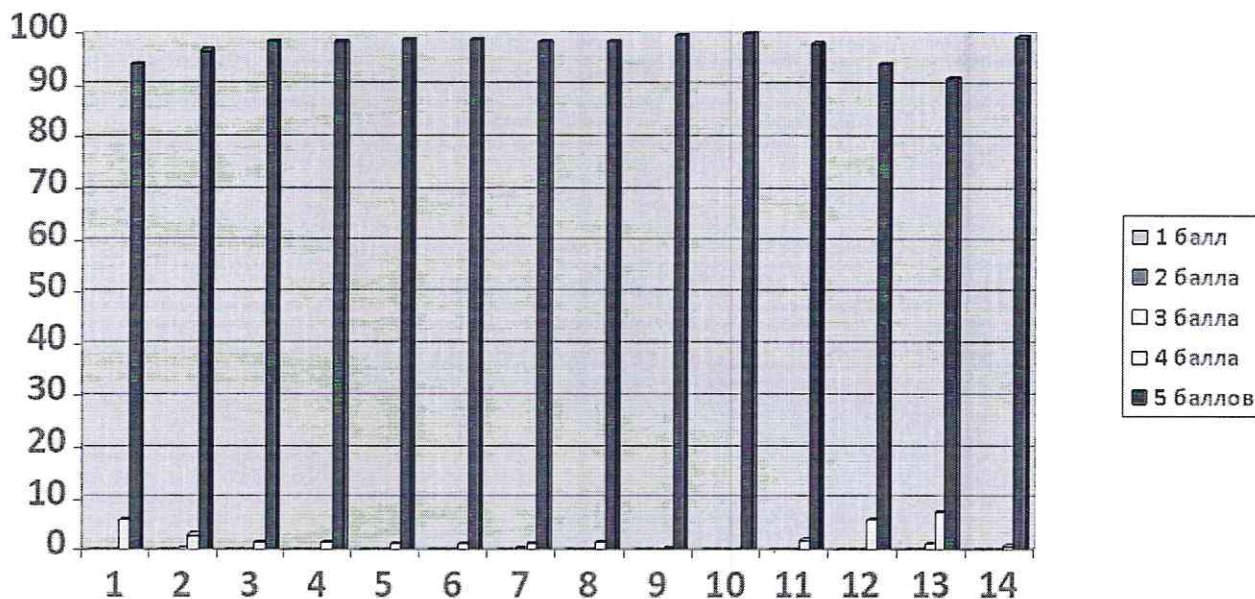
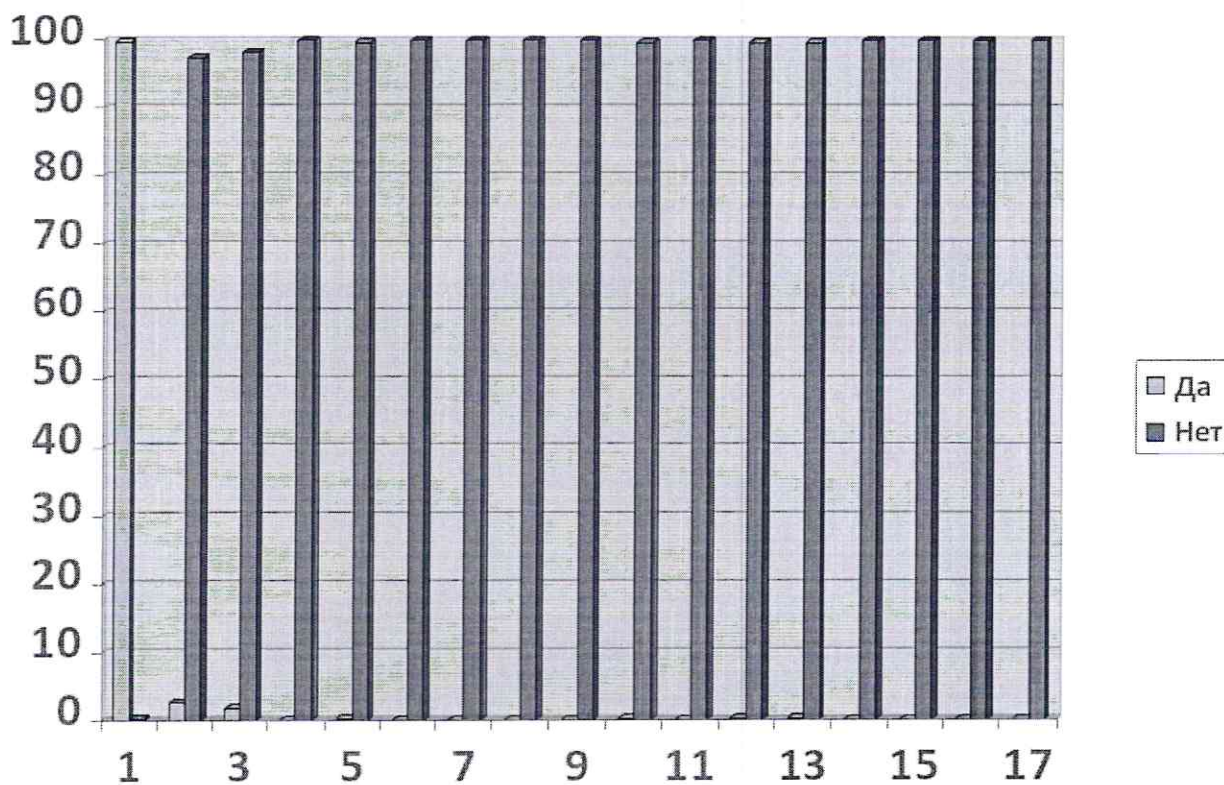


Таблица № 2



Начальник отдела управления образования

М.А. Чибисова

**Результаты анкетирования
родителей (законных представителей)
учащихся общеобразовательных организаций за 2023 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	240	7960
2.	Работа классного руководителя	0	0	220	1891	6089
3.	Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	0	0	121	1523	6556
4.	Качество преподавания учебных предметов	0	0	262	1840	6098
5.	Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией	0	0	93	525	7528
6.	Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)	0	0	141	932	7127
7.	Обеспечение безопасности детей	0	0	25	319	7856
8.	Уровень материально-технического оснащения организации	0	0	120	426	7654
9.	Обеспеченность учебниками	0	0	0	120	8080
10.	Доступность платных услуг	0	0	0	300	7900
11.	Организация и качество школьного питания	0	0	230	702	7268
12.	Частота предоставления информации о текущей успеваемости учащихся (ведение дневника и журнала (в том числе электронного))	0	0	380	2550	5270
13.	Организация классных и общешкольных воспитательных мероприятий	0	0	0	1240	6960
14.	Создание условий для обучения детей-инвалидов	0	0	0	54	8146

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

Таблица №2

№ вопроса		Да	Нет
1.	Никаких проблем не возникло	7799	401
2.	Чрезмерная учебная нагрузка	2540	5660
3.	Нехватка учителей	98	8102
4.	Слабая материально-техническая база	254	7946
5.	Плохое питание детей	215	7985
6.	Постоянные дополнительные денежные сборы	0	8200
7.	Высокая наполняемость классов	2670	8108
8.	Невнимательное отношение к детям	24	8176
9.	Низкая профессиональная подготовка учителей	28	8172
10.	Плохая организация внеклассной работы с детьми	256	7944
11.	Дети не имеют доступа к Интернету, электронным образовательным ресурсам	53	8147
12.	Низкое качество образования	24	8176

13.	Слабая физкультурно-оздоровительная работа	162	8038
14.	Здание школы требует ремонта	56	8144
15.	Учителя занижают (завышают) оценки	71	8129
16.	Агрессивность внутришкольной среды	102	8200
17.	Низкое качество воспитательной работы с детьми	91	8098
18.	Навязывание платных услуг	0	7430
19.	Трудно было устроить ребенка в данную школу из-за недостатка мест	280	7920
20.	Не обеспечивается безопасность детей	0	8200
21.	Затрудняюсь ответить	0	8200

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	240	2,9	7960	97,1
2.	0	0	0	0	220	2,6	1891	23,0	6089	74,4
3.	0	0	0	0	121	1,4	1523	18,5	6556	80,1
4.	0	0	0	0	262	3,1	1840	22,4	6098	74,5
5.	0	0	0	0	93	1,1	525	6,4	7528	92,5
6.	0	0	0	0	141	2,2	932	11,3	7127	86,5
7.	0	0	0	0	25	0,3	319	3,8	7856	95,9
8.	0	0	0	0	120	1,4	426	5,1	7654	93,5
9.	0	0	0	0	0	0	120	1,4	8080	98,6
10.	0	0	0	0	0	0	300	3,6	7900	96,4
11.	0	0	0	0	230	2,8	702	8,5	7268	88,7
12.	0	0	0	0	380	4,6	2550	31,0	5270	64,4
13.	0	0	0	0	0	0	1240	15,1	6960	84,9
14.	0	0	0	0	0	0	54	0,6	8146	99,4

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	7799	95,1	401	4,6
2.	2540	30,9	5660	69,1
3.	98	1,1	8102	98,9
4.	254	3,0	7946	97,0
5.	215	2,6	7985	97,5
6.	0	0	8200	100
7.	2670	32,5	8108	66,5
8.	24	1,1	8176	98,9
9.	28	0,2	8172	99,8
10.	256	3,1	7944	96,9
11.	53	0,6	8147	99,4
12.	24	0,1	8176	99,9
13.	162	1,9	8038	97,1
14.	56	0,6	8144	99,4

15.	71	0,7	8129	99,3
16.	102	1,2	8200	98,8
17.	91	1,1	8098	98,9
18.	0	0	7430	100
19.	280	3,4	7920	94,6
20.	0	0	8200	100
21.	0	0	8200	100

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

Таблица № 1

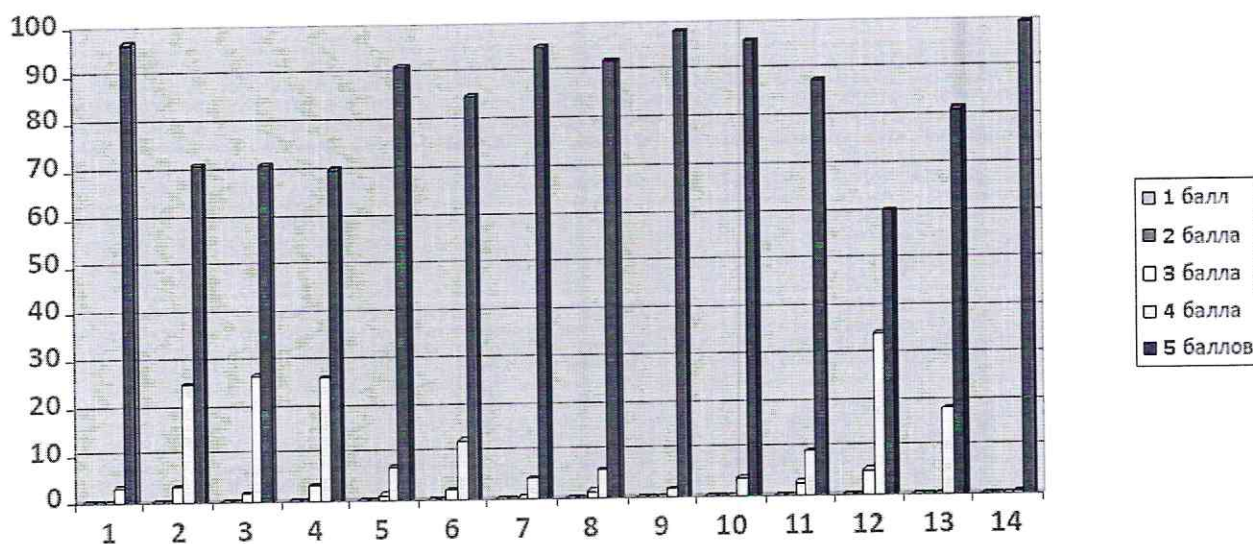
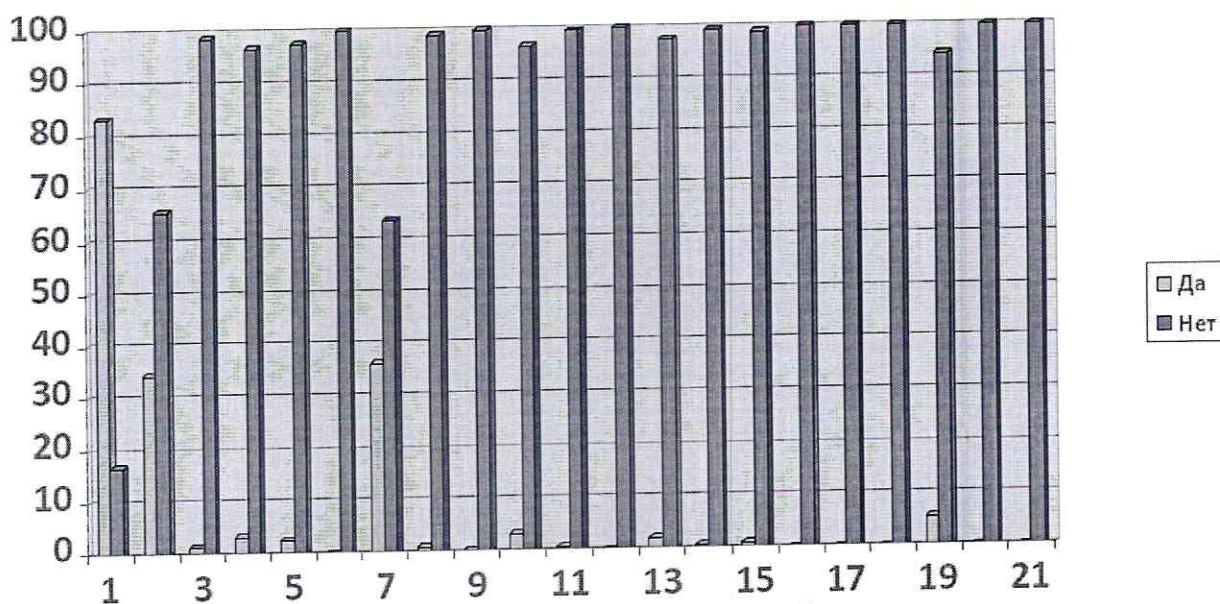


Таблица № 2



Начальник отдела управления образования

М.А. Чибисова

**Результаты анкетирования
родителей (законных представителей)
учащихся организаций дополнительного образования
за 2023 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	160	2870
2.	Квалификация педагогов	0	0	0	62	2968
3.	Наличие условий для самореализации воспитанников (организация участия в соревнованиях, фестивалях, смотрах, конкурсах)	0	0	0	0	3030
4.	Удобство графика проведения занятий	0	0	0	85	2945
5.	Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	0	0	0	12	3018
6.	Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с учреждением	0	0	102	280	2648
7.	Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)	0	0	0	0	3030
8.	Обеспечение мер безопасности детей	0	0	0	62	2968
9.	Уровень соответствия оборудования помещений оказываемой услуге	0	0	0	132	2898
10.	Доступность дополнительных платных услуг	0	0	0	0	3030
11.	Создание условий для обучения детей-инвалидов	0	0	0	30	3000

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

Таблица №2

№ вопроса		Да	Нет
1.	Сложно добраться до организации, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры	261	2769
2.	Низкое качество предоставляемых услуг	10	3020
3.	Слабая материально-техническая база	32	2998
4.	Низкая профессиональная подготовка преподавателей	0	3030
5.	Нехватка преподавателей	55	2975
6.	Неудобное время работы учреждения	45	2985
7.	Недостаточное количество практических занятий	0	3030
8.	Количество практических занятий меньше, чем должно быть по учебному плану	0	3030
9.	Невнимательное отношение к детям	0	3030

10.	Отсутствие информации о существующих организациях	0	3030
11.	Здание требует капитального ремонта	0	3030
12.	Не соблюдаются правила безопасности	62	2968
13.	Навязывание платных услуг	0	3030
14.	Постоянные дополнительные денежные сборы	0	3030
15.	Нехватка квалифицированных педагогов	12	3018
16.	Трудно было устроить ребенка в данную организацию из-за нехватки мест	0	3030
17.	Чтобы устроить ребенка в организацию, пришлось заплатить деньги	0	3030
18.	Неудобное расписание занятий	120	2910
19.	Затрудняюсь ответить	0	3030

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	160	5,2	2870	94,8
2.	0	0	0	0	0	0	62	2,0	2968	98,0
3.	0	0	0	0	0	0	0	0	3030	100
4.	0	0	0	0	0	0	85	2,8	2945	97,2
5.	0	0	0	0	0	0	12	0,3	3018	99,7
6.	0	0	0	0	102	3,3	280	9,2	2648	87,5
7.	0	0	0	0	0	0	0	0	3030	100
8.	0	0	0	0	0	0	62	2,0	2968	98,0
9.	0	0	0	0	0	0	132	11,6	2898	88,4
10.	0	0	0	0	0	0	0	0	3030	100
11.	0	0	0	0	0	0	30	0,9	3000	99,7

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	261	8,6	2769	81,4
2.	10	0,3	3020	99,7
3.	32	1,0	2998	99,0
4.	0	0	3030	100
5.	55	1,8	2975	99,2
6.	45	1,4	2985	96,6
7.	0	0	3030	100
8.	0	0	3030	100
9.	0	0	3030	100
10.	0	0	3030	100
11.	0	0	3030	100
12.	62	2,0	2968	98,0
13.	0	0	3030	100
14.	0	0	3030	100

15.	12	0,3	3018	99,7
16.	0	0	3030	100
17.	0	0	3030	100
18.	120	3,9	2910	96,1
19.	0	0	3030	100

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

Таблица № 1

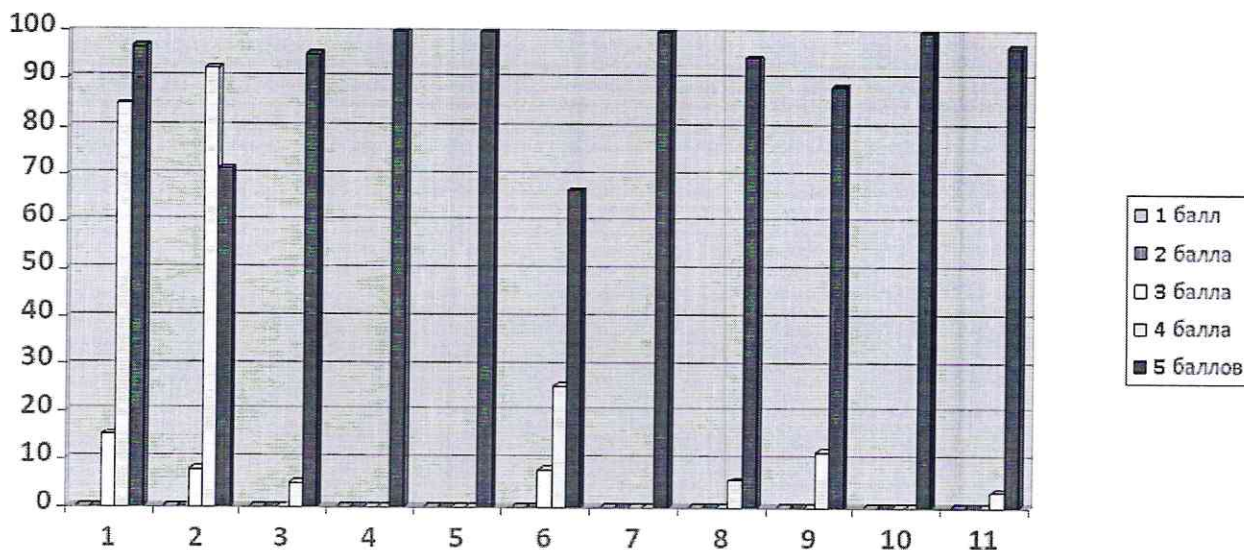
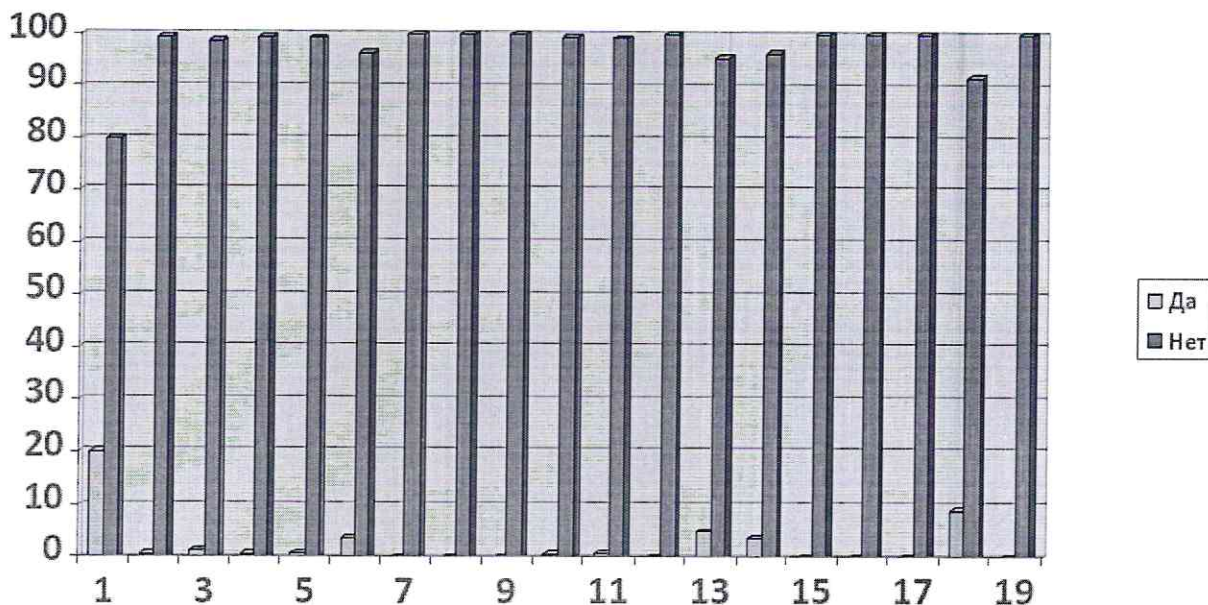


Таблица № 2



Начальник отдела управления образования

М.А. Чибисова