

## Отчет по итогам изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2021 год

Муниципальным казённым учреждением «Управление образования Ужурского района» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2021 год. Опрос проводился в электронном формате. Опрошены родители (законные представители) детей, посещающих дошкольные учреждения, учащихся общеобразовательных учреждений и учреждений дополнительного образования. Респондентами стали родители (законные представители) детей с разной длительностью посещения дошкольных групп и классов, разных возрастных групп, с разным уровнем образования.

В анкетировании приняло участие 2012 родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных школ, что на 524 человека больше количества участников опроса в 2020 году. Опрос проводился по ссылке:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfWCS1XARDupRwxXimp1Y0wtzmTQBViL8chvSkwTbFm\\_J7z9A/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfWCS1XARDupRwxXimp1Y0wtzmTQBViL8chvSkwTbFm_J7z9A/viewform)

.Респонденты отметили следующие положительные факторы:

- 63,3% опрошенных считают обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков отличной и хорошей;
- 98,4% удовлетворены санитарно-гигиеническими условиями в школе (освещение, тепло, чистота);
- 94,4% удовлетворены обеспеченностью учебных кабинетов мебелью, при этом 62,2% считают ее отличной и хорошей;
- 96% высоко оценили благоустройство школьной территории;
- на 1% по сравнению с 2020 годом и на 14% по сравнению с 2019 годом улучшен показатель «Организация горячего школьного питания в школе». Так 89% респондентов отмечают отличный, хороший и удовлетворительный уровень;
- 93,5% устраивает в школе соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе. В 2020 году этот показатель был выше на 3%;
- 93,5% удовлетворены организацией отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период (пришкольные лагеря);
- 95% удовлетворены качеством дополнительного образования (кружки, секции), которое дает школа сегодня. И этот показатель стабилен;
- 94% высоко оценили уровень возможности получения информации, предоставляемой школой, о правилах приема, комплектовании классов, но наблюдается ухудшение показателя на 3% по сравнению результатами опроса в 2020 году;

- удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка 98% опрошенных.

По-прежнему высока доля респондентов, неудовлетворённых медицинским обслуживанием в школе, это отметил каждый 5 опрошенный. Причем, этот показатель ухудшился по сравнению с показателями прошлого года. Лишь 40,9% родителей (законных представителей) считают отличным и хорошим медицинское обслуживание, что на 2% хуже прошлогоднего мнения по этому вопросу.

15,6% опрошенных не удовлетворены качеством преподавания учебных предметов в школе, и этот показатель стал хуже почти на 3% по сравнению с 2020 годом, и на 7% хуже, чем в 2019 годом.

Качеством результата образования для 59,3% опрошенных остается считать уровень знаний, позволяющий поступить в ВУЗ без репетиторов (этот показатель резко понизился на 11% по сравнению с 2020 годом, но по-прежнему лидирует подобное мнение), 48,3% - успеваемость, получение положительных отметок. Вариант «высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию и самообразованию» отметили 40% опрошенных, что почти на 15% выше прошлогоднего. Также стабилен выбор варианта «сохранение здоровья обучающегося». И практически никто не считает показателем качества образования наличие портфолио.

65,9% опрошенных отмечают, что их ребенок не испытывает трудностей при обучении. Если же все ребенок испытывает затруднения, то это происходит по мнению 21,2% родителей (законных представителей) в связи с высокой учебной нагрузкой.

Школьным сайтом не пользуются 48,7% родителей (законных представителей), при этом в большинстве случаев (63%) узнают информацию из родительских чатов в мессенджерах, чуть меньше (60%) – на родительских собраниях в классе и общешкольных родительских собраниях.

Услугами службы школьной медиации за 2021 год воспользовались 14,3% респондентов.

Анкетирование «Изучение мнения населения о качестве оказания учреждениями **дополнительного** образования образовательных услуг» проходило по ссылке: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScpCWATTGtZ8qs03smlPdMjgmd4KKGjq2xzjuc7hM\\_UvMbmTw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScpCWATTGtZ8qs03smlPdMjgmd4KKGjq2xzjuc7hM_UvMbmTw/viewform)

В анкетировании по оценке дополнительного образования (МБОУ ДО «УЦДО» и МБОУ ДО «УСШ») приняло участие 595 респондентов. По сравнению с 2020 годом, количество опрошенных родителей, позитивно отзывающихся об организации образовательной деятельности в учреждениях дополнительного образования увеличилось примерно на 17%.

Качеством предоставляемых дополнительных образовательных услуг довольны 92,6 % респондента. 90,8 % родителей считают, что набор предлагаемых дополнительных образовательных услуг отвечает их интересам и интересам детей. 93,3 % опрошенных родителей свидетельствуют о том, что ребенок всегда с удовольствием посещает занятия, 88,1 % респондентов удовлетворены режимом работы секций, кружков, объединений дополнительного образования, 86,7 % - удовлетворены организацией работы и бытовыми условиями образовательного учреждения (культура обслуживания, санитарное состояние помещений). Уровень обеспечения безопасности в учреждениях дополнительного образования устраивает 82,4% респондентов. 90,3% родителей удовлетворены открытостью и доступностью информации, размещаемой на официальном сайте организации.

С 2020 года информация о кружках, секциях и объединениях дополнительного образования размещается в системе Навигатор дополнительного образования Красноярского края. Здесь же родитель может записать детей на понравившуюся программу, получить сертификат учета и ПФДО. 87% респондентов показали, что знакомы с Навигатором, 76% считают пользование им удобным.

Анкетирование «Изучение мнения населения о качестве реализации общеобразовательных программ дошкольного образования» проходило по ссылке:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHD\\_v9AqusO5kuBKFPkP2aM804Y7BtRZdgH77cYwwkgkMoIQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHD_v9AqusO5kuBKFPkP2aM804Y7BtRZdgH77cYwwkgkMoIQ/viewform)

На 01.11.2021 года в 4 дошкольных образовательных учреждениях и в 8 общеобразовательных учреждениях, реализующих программы дошкольного образования, обучается 1057 дошкольников. В опросе принимали участие 605 родителей, что составляет 57% от общего количества родителей воспитанников. Исходя из итогов изучения мнения родителей о качестве оказания образовательными учреждениями муниципальной услуги «Реализация общеобразовательной программы дошкольного образования», можно сделать вывод: в целом родители удовлетворены услугами дошкольного образования. Большинство респондентов по всем позициям дали положительную оценку. Наиболее высокая оценка по удовлетворенности предоставления услуг дана по разделам:

«Удовлетворённость уровнем профессиональной компетентности педагогов»- 93% (2020г.- 93%)

«Удовлетворённость уровнем профессиональной компетентности представителей администрации детского сада – 90% (2020г.-89,5% )

«Информированность об организации деятельности дошкольных групп учреждения» - 91% (2020г.- 91%)

Высокие оценки этих показателей сохранились по сравнению с 2020 годом.

Значительно увеличилась оценка «материально-технической обеспеченности детского сада (группы)»: с 67,5% до 81,5%.

Увеличился показатель удовлетворённости условиями, созданными для получения детьми дополнительного образования с учётом их интересов с 77,4% до 84%

Несколько уменьшились показатели по критериям «Удовлетворённость условиями, созданными для охраны и укрепления здоровья дошкольников» (2021г. - 87%, 2020г.- 89% ) и «Качеством питания дошкольников»: с 86% до 83,3%, при этом удовлетворённость остаётся по-прежнему на достаточно высоком уровне.

На вопрос «Имеете ли Вы возможность присутствовать в группе во время воспитательно-образовательной деятельности и участвовать в мероприятиях вместе с детьми» 67% опрошенных ответили положительно (в 2020 г. - 69%). Показатель уменьшился незначительно, что может объясняться санитарно-эпидемиологическими ограничениями в условиях распространения коронавирусной инфекции. Большой процент респондентов указал на отсутствие такой возможности в связи с рабочим графиком.

Руководителям образовательных учреждений, педагогам необходимо продолжить работу по изучению потребностей и ожиданий воспитанников, их родителей (законных представителей), конструктивному общению с ними.

Из представленных данных можно сделать вывод, что в целом респонденты удовлетворены качеством оказываемых услуг.

В ходе опроса серьёзных недостатков в качестве оказания муниципальных услуг выявлено не было. Все пожелания и предложения были проанализированы и приняты к сведению.

Директор МКУ «Управление образования»



И.В.Милина