**Утверждена приказом**

**начальника Управления**

**от 29.12.2021 № 913**

**ИНФОРМАЦИОННО - АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**

**о результатах онлайн опроса граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности в муниципальных образовательных организациях в 2021 году**

1. **Общие сведения**

В целях предоставления гражданам возможности выражения мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности в муниципальных образовательныхорганизациях по итогам 2021 года на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» проведён онлайн опрос граждан (далее – онлайн опрос).

Основная цель онлайн опроса:

– получение общественной оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в муниципальных образовательных организациях;

- определение уровня удовлетворенности населения качеством условий осуществления образовательной деятельности в муниципальных образовательных организациях.

Онлайн опрос проводился по опросному листу, включающему вопросы по таким критериям как: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников образовательной организации; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций; доступность услуг для инвалидов (приложение 1 к информационно-аналитической справке (далее- справка)).

В онлайн опросе приняли участие 10696 человек, из них: родителей (законных представителей) – 7657 человек (72 % от общего кол-во респондентов), работников образовательных организаций - 858 человек (8 % от общего кол-ва респондентов), обучающихся – 2118 человек (20 % от общего кол-ва респондентов) (таблица 1 приложения 2 к справке).

Для оценки удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности определены следующие уровни: высокий, хороший, удовлетворительный, неудовлетворительный.

Для определения уровня оценки удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности установлены критерии:

- от 75% до 100% соответствует высокому уровню;

- от 50 % до 74 % соответствует хорошему уровню;

- от 25% до 49 % соответствует удовлетворительному уровню;

- менее 24 % соответствует неудовлетворительному уровню.

**2. Результаты онлайн опроса удовлетворенности населения качеством условий осуществления образовательной деятельности**

Результаты онлайн опроса свидетельствую, что граждане (родители (законные представители), учащиеся, педагогические работники) дали высокие оценки созданных в образовательных организациях условий осуществления образовательной деятельности в 2021 году.

Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности в муниципальных автономных дошкольных образовательных организациях составляет 92,5 процента, что на 4,5 процента выше по сравнению с 2020 годом, в муниципальных бюджетных общеобразовательных организациях – 90 процентов, что выше на 1 процент по сравнению с 2020 годом, в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Прометей» составляет 79 процентов, что на 3 процента ниже по сравнению с 2020 годом (таблица 2 справки).

В 2021 году, также как в 2020 году и в 2019 году, в целом по образовательным организациям наибольшее кол-во положительных оценок зафиксировано по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», критерию 4 «Удовлетворенность качеством образования предоставляемого образовательной организацией». Наименьшее количество положительных ответов зафиксировано по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации», критерию 5 «Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» (таблица 3,4 справки).

Анализ условий по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» свидетельствует, что 28 процентов респондентов считают, что информирование о работе образовательной организации с использованием сайта образовательной организации, дистанционных способах обратной связи недостаточное.

Анализ условий по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» свидетельствует, что в большей степени родители (законные представители) не удовлетворены условиями для психолого-педагогического сопровождения обучающихся и организацией условий для индивидуальной работы с обучающимися.

Анализ условий по критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников» свидетельствует, что доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников образовательных организаций довольны 96 процентов респондентов.

Анализ условий по критерию 4 «Удовлетворенность качеством образования, предоставляемого образовательной организацией» свидетельствует, что готовы рекомендовать образовательную организацию друзьям, родственникам, знакомым для обучения детей 95,5 процентов респондентов.

Анализ условий по критерию 5 «Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» свидетельствует, что в среднем 76 процента респондентов владеют информацией о созданных условиях доступности в организации для детей с ограниченными возможностями здоровья и детей – инвалидов, поэтому смогли дать положительную оценку созданным условиям.

1. **Выводы и рекомендации по результатам онлайн опроса**

На основании анализа результатов онлайн опроса можно сделать вывод, что:

1. Граждане (родители (законные представители), учащиеся, педагогические работники) на высоком уровне оценили качество условий осуществления образовательной деятельности в 2021 году.

2. В целом, доля родителей (законных представителей) удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях сохранилась на уровне 2020 года и составила в 2021 году 89,5процентов.

3. Наибольшее количество положительных оценок зафиксировано критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», критерию 4 «Удовлетворенность качеством образования предоставляемого образовательной организацией». Наименьшее количество положительных ответов зафиксировано по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации», по критерию 5 «Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».

На основании вышеизложенного:

1. Руководителям образовательных организаций:

1.1. Проанализировать результаты уровня удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности в разрезе каждого показателя критерия оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

1.2. Разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе онлайн опроса.

**Приложение 1**

**к информационно-аналитической**

**справке**

1. **Укажите образовательную организацию, которую Вы оцениваете**

МБОУ «Лицей им.Г.Ф. Атякшева»

МБОУ «СОШ № 2»

МБОУ «Гимназия»

МБОУ «СОШ № 5» (Югорск-2)

МБОУ «СОШ № 5»

МБОУ «СОШ № 6»

МАДОУ «Детский сад комбинированного вида «Радуга»

МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида «Снегурочка»

МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида «Гусельки»

МБУ ДО «Детско-юношеский центр «Прометей»

МБУ ДО «Детская школа искусств города Югорска»

1. **Относительно указанной выше образовательной организации Вы являетесь**

Обучающимся

Родителем (законным представителем)

Работником образовательной организации

**3. Категория обучающегося**

Воспитанник

Учащийся 1-4 класса

Учащийся 5-9 класса

Учащийся 10-11 класса

**4. Открытость и доступность информации об образовательной организации**

4.1 Как часто Вы пользуетесь сайтом указанной образовательной организации?

Не пользовался ни разу

Пользуюсь постоянно – несколько раз в неделю и чаще

Пользуюсь время от времени, несколько раз в месяц

Пользуюсь несколько раз в год и реже

4.2 Есть ли на официальном сайте образовательной организации электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы организации (обратная связь и прочее)? Если есть, приходилось ли Вам хотя бы раз пользоваться таким сервисом - обращаться с предложениями, замечаниями?

Возможность направить предложения есть, я лично пользовался(лась) данным сервисом

Возможность направить предложения есть, но я лично не пользовался(лась) данным сервисом

Нет возможности направить предложение

Затрудняюсь ответить

4.3. Когда Вы отправили обращение через сервис обратной связи, была ли у Вас возможность узнать о ходе рассмотрения Вашего обращения в организацию или нет?

Да, был предоставлен номер телефона/ электронный адрес/ ссылка

Да, но контактную информацию пришлось искать самостоятельно

Нет

Затрудняюсь ответить

**5. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

5.1. Насколько Вы довольны или не довольны следующими материально-техническими аспектами работы образовательной организации?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью доволен | Скорее доволен | Скорее не доволен | Не доволен | Затрудняюсь ответить |
| **Состояние прилегающей территории:** |  |  |  |  |  |
| наличие ограждений |  |  |  |  |  |
| состояние подъездных путей и пешеходных дорожек |  |  |  |  |  |
| зеленые насаждения, клумбы |  |  |  |  |  |
| **Состояние помещений, оборудования** |  |  |  |  |  |
| состояние здания |  |  |  |  |  |
| состояние мебели |  |  |  |  |  |
| наличие оборудования (компьютеры, специальные лабораторные приборы и пр.) |  |  |  |  |  |

5.2. Насколько Вы в целом довольны или не довольны качеством организация питания обучающихся?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью доволен | Скорее доволен | Скорее не доволен | Не доволен | Затрудняюсь ответить |
| Организация питания обучающихся, работа столовой |  |  |  |  |  |

5.3. Насколько Вы довольны или не довольны условиями для охраны и укрепления здоровья обучающихся?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью доволен | Скорее доволен | Скорее не доволен | Не доволен | Затрудняюсь ответить |
| Температурный режим в классах |  |  |  |  |  |
| Организация отдыха между уроками |  |  |  |  |  |

5.4. Оцените, как, на Ваш взгляд, обеспечена организация условий для индивидуальной работы с обучающимися:

очень хорошо

скорее хорошо

очень плохо

затрудняюсь ответить/ ничего не знаю об этом

5.5. Оцените, как, на Ваш взгляд, обеспечена организация условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.:

очень хорошо

скорее хорошо

скорее плохо

очень плохо

затрудняюсь ответить

ничего не знаю об этом

5.6. Оцените, как, на Ваш взгляд, обеспечена организация условий для психолого-педагогического сопровождения обучающихся:

очень хорошо

скорее хорошо

скорее плохо

очень плохо

затрудняюсь ответить

ничего не знаю об этом

**6. Удовлетворенность работой педагогического коллектива (вежливость, доброжелательность, компетентность)**

6.1. В целом Вы довольны или не довольны следующими аспектами работы педагогического коллектива?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью доволен | Скорее доволен | Скорее не доволен | Не доволен | Затрудняюсь ответить |
| Отношением учителей к Вам, их вежливостью и доброжелательностью |  |  |  |  |  |
| Компетентностью, профессионализмом педагогов |  |  |  |  |  |

**7. Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций**

7.1. В целом Вы удовлетворены или не удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в данной образовательной организации?

полностью удовлетворён

скорее удовлетворён

скорее не удовлетворён

полностью не удовлетворён

затрудняюсь ответить

7.2. Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию Вашим родственникам, друзьям, знакомым?

точно порекомендую

скорее порекомендую

скорее не порекомендую

точно не порекомендую

затрудняюсь ответить

**8. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

8.1. Насколько Вы в целом довольны или не довольныусловиями доступности для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полностью доволен | Скорее доволен | Скорее не доволен | Не доволен | Затрудняюсь ответить |
| Наличием пандусов у входов в здания |  |  |  |  |  |
| Наличием широких дверных проемов |  |  |  |  |  |
| Наличием кнопки вызова помощника |  |  |  |  |  |
| Наличием обозначений первой и последней ступеней лестничных маршей |  |  |  |  |  |
| Наличие поручней в санитарных комнатах, коридорах |  |  |  |  |  |
| Наличием зрительных и осязательных ориентиров (знаки, указатели, табличек) |  |  |  |  |  |

**Приложение 2**

**к информационно-аналитической**

**справке**

Таблица 1. Количество респондентов, принявших участие в онлайн опросе в 2021 году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование образовательного учреждения | Количество респондентов, принявших участие в онлайн опросе,  (чел) | Из них: | | |
| Родителей  (законных представителей), чел | Работников образовательной организации, чел | Обучающихся, чел |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение (далее – МБОУ) «Лицей им. Г.Ф. Атякшева» | 1498 | 1224 | 183 | 91 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 1132 | 1015 | 105 | 12 |
| МБОУ «Гимназия» | 990 | 879 | 76 | 35 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» (Югорск-2) | 223 | 56 | 68 | 99 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №5» | 2800 | 1328 | 159 | 1313 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №6» | 2136 | 1412 | 130 | 594 |
| Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение (далее - МАДОУ) «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным направлением деятельности по физическому развитию детей «Снегурочка» | 422 | 406 | 16 | 0 |
| МАДОУ «Детский сад комбинированного вида «Радуга» | 419 | 378 | 40 | 1 |
| МАДОУ «Детский сад общеразвивающего «Гусельки» | 601 | 530 | 71 | 0 |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования (далее- МБУДО) «Детско-юношеский центр «Прометей» | 475 | 429 | 10 | 36 |
| ИТОГО | 10696 | 7657 | 858 | 2181 |

Таблица 2. Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных организациях с 2019 года по 2021 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование образовательной организации | 2021 год | | 2020 год | | 2019 год | |
| Доля респондентов, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности, % | Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности | Доля респондентов, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности, % | Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности | Доля респондентов, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности, % | Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности |
| МАДОУ «Радуга» | 90,5 | Высокий | 86 | Высокий | 89,5 | Высокий |
| МАДОУ «Снегурочка» | 95 | Высокий | 84,4 | Высокий | 96,4 | Высокий |
| МАДОУ «Гусельки» | 92 | Высокий | 94 | Высокий | 94,6 |  |
| **ИТОГО** | **92,5** | **Высокий** | **88** | **Высокий** | **93,5** | **Высокий** |
| МБОУ «Лицей им.Г.Ф. Атякшева» | 97 | Высокий | 96 | Высокий | 93 | Высокий |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» | 82 | Высокий | 84 | Высокий | 73,5 | Хороший |
| МБОУ «Гимназия» | 93,5 | Высокий | 93 | Высокий | 95 | Высокий |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» | 82 | Высокий | 85 | Высокий | 65 | Хороший |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» (Югорск-2) | 94 | Высокий | 90 | Высокий | 85 | Высокий |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 6» | 90 | Высокий | 85 | Высокий | 91 | Высокий |
| **ИТОГО** | **90** | **Высокий** | **89** | **Высокий** | **84** | **Высокий** |
| МБУДО «Детско-юношеский центр «Прометей» | **79** | Высокий | **82** | Высокий | **72** | **Хороший** |

Таблица 3. Доля респондентов, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности в разрезе типов образовательных организаций и критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2021 году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование критерия оценки качества условий осуществления образовательной деятельности | Доля респондентов, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности | | | ИТОГО |
| Муниципальные автономные дошкольные образовательные организации | Муниципальные бюджетные общеобразовательные учреждения | Муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования |
| 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации | 79 | 76 | 60 | 72 |
| 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 94 | 92 | 83 | 90 |
| 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации | 95 | 96 | 97 | 96 |
| 4. Удовлетворенность качеством образования предоставляемого образовательной организацией | 95 | 95,5 | 96 | 95,5 |
| 5. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 91 | 80 | 58 | 76 |

Таблица 4. Доля респондентов, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности в разрезе типов образовательных организаций и показателей критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2021 году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование критерия | Наименование показателя критерия | Доля респондентов, удовлетворенных качеством условий осуществления образовательной деятельности | | |
|  |  | МАДОУ | МБОУ | МБУДО «ДЮЦ «Прометей» |
| 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации | **1.1. Доля лиц, считающих информирование о работе образовательной организации и порядке предоставления образовательных услуг достаточным, в том числе на сайте функционируют дистанционные способы обратной связи и организовано взаимодействие с получателями услуг** | **79** | **76** | **60** |
| 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | **Доля лиц, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, в том числе:** | **94** | **92** | **83** |
| ***2.1. Материально-технические условия образовательного учреждения*** | ***95,5*** | ***92*** | ***92*** |
| Доля лиц, удовлетворенных наличием ограждений | 96 | 95 | 93 |
| Доля лиц, удовлетворенных состоянием подъездных путей и пешеходных дорожек | 94,5 | 92 | 90 |
| Доля лиц, удовлетворенных зелеными насаждениями, клумбами | 96 | 95 | 93 |
| Доля лиц, удовлетворенных состоянием здания | 97 | 88 | 97 |
| Доля лиц, удовлетворенных состоянием мебели | 96,5 | 92,5 | 92 |
| Доля лиц, удовлетворенных наличием оборудования (компьютеры, специальные лабораторные приборы и пр.) | 93 | 91 | 88 |
| ***2.2. Доля лиц, удовлетворенных качеством организация питания обучающихся, работой столовой*** | ***96*** | ***91*** | ***Х*** |
| ***2.3. Условия для охраны и укрепления здоровья обучающихся*** | ***95*** | ***92*** | ***90,5*** |
| Доля лиц, удовлетворенных температурным режимом в классах (группах) | 95 | 93 | 91 |
| Доля лиц, удовлетворенных организацией отдыха между уроками (занятиями) | 94,5 | 91 | 90 |
| ***2.4. Доля лиц, удовлетворенных условиями для индивидуальной работы с обучающимися*** | ***92*** | **90** | **80** |
| ***2.5. Доля лиц, удовлетворенных условиями для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях*** | ***93*** | **94** | **91,5** |
| ***2.6. Доля лиц, удовлетворенных условиями психолого-педагогического сопровождения обучающихся*** | ***92*** | **91** | **63** |
| 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации | **Доля лиц, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации** | **95** | **96** | **97** |
| 4. Удовлетворенность качеством образования предоставляемого образовательной организацией | **Доля лиц, удовлетворенных качеством образования** | **95** | **95,5** | **96** |
| 5. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | **Доля лиц, удовлетворенных доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья** | **91** | **80** | **58** |