Утверждена

приказом начальника Управления образования

от 21.12.2018 № 870

Информационно-аналитическая справка о результатах онлайн опроса граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями в 2018 году

1. **Общие сведения**

### В целях предоставления гражданам возможности выражения мнения о качестве условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями в период с 19.11.2018 по 30.11.2018 на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» проведён онлайн опрос граждан (далее – онлайн опрос).

Основная цель онлайн опроса:

– создание системы общественной оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями;

- определение уровня удовлетворенности населения качеством условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями.

Онлайн опрос проводился по опросному листу, включающий вопросы по таким критериям как: открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость работников; удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций; доступность услуг для инвалидов.

Ответы каждого вопроса оценивались в числовом и процентом значении от общего количества ответов опрошенных респондентов.

Для определения доли респондентов, удовлетворенных качеством условиями осуществления образовательной деятельности, учитывалась сумма ответов по каждому вопросу:

- «Полностью доволен» и «Скорее доволен» на вопросы 6,7,8,9,10,11,12,13,14,18,19,22,23,24,25,26,27;

- «Очень хорошо» и «Скорее хорошо» на вопросы 15,16,17;

- «Полностью удовлетворен» и «Скорее удовлетворен» на вопрос 20;

- «Точно порекомендую» и «Скорее порекомендую» на вопрос 21;

- «Пользуюсь время от времени, несколько раз в месяц» и «Пользуюсь постоянно – несколько раз в неделю и чаще» на вопрос 3;

- «Возможность направить предложения есть, я лично пользовался(лась) данным сервисом» и «Возможность направить предложения есть, но я лично не пользовался(лась) данным сервисом» на вопрос 4;

- «Да, был предоставлен номер телефона/ электронный адрес/ ссылка» на вопрос 5.

Значение (в процентном выражении) уровня удовлетворенности в целом качеством условий осуществления образовательной деятельности каждой образовательной организации определялось как среднее значение сумм ответов респондентов по каждому вопросу.

Процентное значение удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности соответвуют следующим уровням:

- от 75% до 100% - высокое качество работы организации;

- от 50 % до 74 % - хорошее качество работы организации;

- от 25% до 49 % - удовлетворительное качество работы организации;

- менее 24 % - неудовлетворительное качество работы организации.

В онлайн опросе приняли участие 8928 человек, из них: родителей (законных представителей) – 6590 человека (74 % от общего кол-во респондентов), работников образовательной организации - 1784 человек (20 % от общего кол-ва респондентов), обучающихся – 554 человек (6% от общего кол-ва респондентов) (таблица 1).

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

Результаты онлайн опроса в целом демонстрируют высокие оценки населением качества условий осуществления образовательной деятельности в 2018 году.

Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности муниципальными автономными дошкольными образовательными организациями составляет 90 процентов, что соответствует высокому качеству работы.

Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными общеобразовательными организациями составляет 78 процентов, что соответствует высокому качеству работы.

Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности муниципальными бюджетными организациями дополнительного образования составляет 83 процента, что соответствует высокому качеству работы.

Анализ уровня удовлетворенности в разрезе образовательных организаций свидетельствует, что во всех образовательных организациях, за исключением МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5», уровень удовлетворенности составляет 75 процентов и выше. Уровень удовлетворенности в разрезе образовательных организаций представлен в таблице 2.

В МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» по адресу: ул. Садовая, 1б уровень удовлетворенности составляет 49 процентов, что соответствует удовлетворительному качеству работы. Наименьшее количество положительных ответов зафиксировано по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации», критерию 2 ««Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», критерию 5 «Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья». Больше всего респонденты не удовлетворены состоянием здания, мебели, учебного оборудования, условиями для организации индивидуальной работы с детьми и психолого-педагогического сопровождения, доступностью здания для оказания услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Из общего кол-ва респондентов 46 процентов не пользовались ни разу или пользовались сайтом образовательной организации несколько раз в год и реже, не знают, если ли на официальном сайте образовательной организации электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы организации, 85 процентов не знают или затрудняются ответить, если ли у них возможность узнать о ходе рассмотрения их обращения в организацию или нет, используя официальный сайт образовательной организации.

Вместе с тем, 83,5 процентов респондентов высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» по адресу: ул. Садовая, 1б, 80,5 процентов удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг.

В целом по образовательным организациям наибольшие кол-во положительных оценок зафиксировано по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», 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» и критерию 5 «Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья».

Анализ ответов на вопросы по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» свидетельствует, что в среднем 27 процентов респондентов дошкольных образовательных организаций, 36 процентов респондентов общеобразовательных организаций и 33,5 процента респондентов организаций дополнительного образования не пользовались ни разу или пользовались сайтом образовательной организации несколько раз в год и реже,  не знают, если ли на официальном сайте образовательной организации электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы организации, не знают, если ли у них возможность узнать о ходе рассмотрения их обращения в организацию или нет, используя официальный сайт образовательной организации.

Анализ ответов на вопросы по критерию 5 «Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» свидетельствует, что в среднем 17 процентов респондентов дошкольных образовательных организаций, 37 процентов респондентов общеобразовательных организаций, 24 процента респондентов организаций дополнительного образования затрудняются ответить на вопросы в части доступности здания для оказания услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В целом результаты оценки по всем 5 критериям представлены в таблицах 3,4,5.

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

1. Общий уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности муниципальными образовательными организациями в 2018 году составляет в среднем 84 процента, что соответствует высокому качеству работы.

2. Населением дана высокая оценка качества работы каждой муниципальной образовательной организации, за исключением МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» по адресу: ул. Садовая, 1б.

3. Наибольшие положительные оценки зафиксированы по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», критерию 3 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников», критерию 4 «Удовлетворенность качеством образования предоставляемого образовательной организацией».

4. В меньшей степени респонденты удовлетворены открытостью и доступностью информации об образовательной организации в части функционирования на сайте дистанционных способов обратной связи и организации взаимодействия с получателями услуг, а также созданными условиями для организации обучения детей - инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

На основании вышеизложенного руководителям образовательных учреждений рекомендовать:

1. Усилить контроль за полнотой и своевременностью размещения информации образовательными организациями на официальных сайтах в сети Интернет, срок - постоянно.

2. Обеспечить информирование родителей (законных представителей) о возможных дистанционных способах обратной связи и возможности организации взаимодействия с получателями услуг с использованием официального сайта образовательной организации в сети «Интернет», срок - до 01.03.2019.

3. Обеспечить создание условий доступности образовательной организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и детей – инвалидов, срок – ежегодно.

Таблица 1. Количество респондентов, принявших участие в онлайн опросе в 2018 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» | 1078 | 923 | 923 | 90 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №2» | 1600 | 1071 | 457 | 72 |
| МБОУ «Гимназия» | 1007 | 798 | 107 | 102 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» (Югорск-2) | 224 | 145 | 50 | 29 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №5» | 982 | 800 | 106 | 76 |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №6» | 1881 | 987 | 755 | 139 |
| Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение (далее - МАДОУ) «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным направлением деятельности по физическому развитию детей «Снегурочка» | 422 | 381 | 40 | 1 |
| МАДОУ «Детский сад комбинированного вида «Радуга» | 447 | 355 | 92 | 0 |
| МАДОУ «Детский сад общеразвивающего «Гусельки» | 481 | 433 | 47 | 1 |
| Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования (далее- МБУДО) «Детско-юношеский центр «Прометей» | 406 | 390 | 8 | 8 |
| МБУДО «Детская школа искусств города Югорска» | 400 | 307 | 57 | 36 |
| ИТОГО | 8928 | 6590 | 1784 | 554 |

Таблица 2. Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций в 2018 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование образовательной организации | Уровень удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности | |
| МАДОУ «Радуга» | 89,8% | Высокое качество работы |
| МАДОУ «Снегурочка» | 85,9% | Высокое качество работы |
| МАДОУ «Гусельки» | 95,4% | Высокое качество работы |
| МБОУ «Лицей им.Г.Ф. Атякшева» | 85 % | Высокое качество работы |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» | 81,3% | Высокое качество работы |
| МБОУ «Гимназия» | 91% | Высокое качество работы |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» | 49% | Удовлетворительное качество работы |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 5» (Югорск-2) | 85% | Высокое качество работы |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 6» | 75% | Высокое качество работы |
| МБУДО «Детско-юношеский центр «Прометей» | 82% | Высокое качество работы |
| МБУДО «Детская школа искусств города Югорска» | 84% | Высокое качество работы |

Таблица 3. Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных автономных дошкольных образовательных организаций в 2018 году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование критерия | Наименование показателя критерия | Фактическое значение (% от числа опрошенных) | | |
|  |  | МАДОУ «Гусельки» | МАДОУ «Радуга» | МАДОУ «Снегурочка» |
| 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 | 70,6 | 71,6 | 78 |
| 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 2.1. Доля лиц, удовлетворенных состоянием здания | 99,4 | 99,3 | 93,6 |
| 2.2. Доля лиц, удовлетворенных состоянием территории | 96,6 | 95,2 | 94,3 |
| 2.3. Доля лиц, удовлетворенных состоянием мебели и оборудования | 98,5 | 98,5 | 94 |
| 2.4. Доля лиц, удовлетворенных качеством питания | 98,1 | 96 | 93,6 |
| 2.5. Доля лиц, удовлетворенных условиями для охраны и укрепления здоровья обучающихся | 98,2 | 92,5 | 94,5 |
| 2.6. Доля лиц, удовлетворенных условиями для индивидуальной работы с обучающимися | 98 | 90 | 93 |
| 2.7. Доля лиц, удовлетворенных условиями для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях | 99 | 91,7 | 93,6 |
| 2.8. Доля лиц, удовлетворенных условиями психолого-педагогического сопровождения обучающихся | 97 | 87,7 | 93 |
| 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации | 3.1. Доля лиц, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников образовательной организации | 99,37 | 98 | 94 |
| 3.2. Доля лиц, которые высоко оценивают компетентность работников образовательной организации | 99 | 94,4 | 94 |
| 4. Удовлетворенность качеством образования предоставляемого образовательной организацией | 4.1. Доля лиц, удовлетворенных  качеством предоставляемых образовательных услуг | 99,1 | 94,7 | 93,7 |
| 4.2. Доля лиц, которые готовы рекомендовать услуги образовательной организации друзьям, родственникам, знакомым | 99,1 | 97,7 | 93 |
| 5. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 5.1. Доля лиц, удовлетворенных наличием пандусов у входов в здания | 94,2 | 92 | 47 |
| 5.2. Доля лиц, удовлетворенных наличием широких дверных проемов | 95 | 85,7 | 66,35 |
| 5.3. Доля лиц, удовлетворенных наличием кнопки вызова помощника | 94,2 | 85,4 | 90,28 |
| 5.4. Доля лиц, удовлетворенных наличием обозначений первой и последней ступеней лестничных маршей | 93,1 | 85 | 86 |
| 5.5. Доля лиц, удовлетворенных наличием поручней в санитарных комнатах, коридорах | 90,85 | 70 | 54 |
| 5.6. Доля лиц, удовлетворенных наличием зрительных и осязательных ориентиров (знаки, указатели, табличек) | 93 | 80,76 | 86 |
| Значение уровня удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности |  | 95,4 | 89,8 | 85,9 |

Таблица 4. Оценка показателей качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных бюджетных общеобразовательных организаций в 2018 году

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование критерия | Наименование показателя критерия | Фактическое значение (% от числа опрошенных) | | | | | |
|  |  | МБОУ «Лицей им.Г.Ф. Атякшева» | МБОУ «СОШ № 2» | МБОУ «Гимназия» | МБОУ «СОШ 5» | МБОУ «СОШ 5» (Югорск-2) | МБОУ «СОШ 6» |
| 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 | 76 | 76 | 78 | 40 | 68 | 57 |
| 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 2.1. Доля лиц, удовлетворенных состоянием здания | 96 | 79 | 97,5 | 24 | 77 | 87 |
| 2.2. Доля лиц, удовлетворенных состоянием территории | 87 | 87 | 92 | 69 | 88 | 86 |
| 2.3. Доля лиц, удовлетворенных состоянием мебели и оборудования | 90 | 81 | 98 | 46 | 80 | 85 |
| 2.4. Доля лиц, удовлетворенных качеством питания | 86 | 88 | 74 | 48 | 85 | 82 |
| 2.5. Доля лиц, удовлетворенных условиями для охраны и укрепления здоровья обучающихся | 91 | 90 | 97 | 62 | 92 | 85 |
| 2.6. Доля лиц, удовлетворенных условиями для индивидуальной работы с обучающимися | 86 | 83 | 95 | 54 | 90 | 80 |
| 2.7. Доля лиц, удовлетворенных условиями для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях | 91 | 92 | 98 | 73 | 94 | 87 |
| 2.8. Доля лиц, удовлетворенных условиями психолого-педагогического сопровождения обучающихся | 85 | 78 | 92 | 52 | 90 | 83 |
| 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации: | 3.1. Доля лиц, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников образовательной организации | 94 | 95 | 98 | 85 | 97 | 89 |
| 3.2. Доля лиц, которые высоко оценивают компетентность работников образовательной организации | 92 | 90 | 95,5 | 82 | 96 | 88 |
| 4. Удовлетворенность качеством образования предоставляемого образовательной организацией | 4.1. Доля лиц, удовлетворенных  качеством предоставляемых образовательных услуг | 93 | 94 | 99 | 82 | 97 | 88 |
| 4.2. Доля лиц, которые готовы рекомендовать услуги образовательной организации друзьям, родственникам, знакомым | 89 | 94 | 97 | 79 | 97 | 88 |
| 5. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 5.1. Доля лиц, удовлетворенных наличием пандусов у входов в здания | 77 | 75 | 97 | 23 | 81 | 71,5 |
| 5.2. Доля лиц, удовлетворенных наличием широких дверных проемов | 80 | 73 | 92 | 26 | 77 | 77 |
| 5.3. Доля лиц, удовлетворенных наличием кнопки вызова помощника | 76 | 77 | 95 | 24 | 78 | 30 |
| 5.4. Доля лиц, удовлетворенных наличием обозначений первой и последней ступеней лестничных маршей | 78 | 66 | 92 | 24 | 80 | 75 |
| 5.5. Доля лиц, удовлетворенных наличием поручней в санитарных комнатах, коридорах | 70 | 66 | 66 | 14 | 69 | 15 |
| 5.6. Доля лиц, удовлетворенных наличием зрительных и осязательных ориентиров (знаки, указатели, табличек) | 73 | 62 | 75 | 21 | 79,5 | 73 |
| Значение уровня удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности |  | 85 | 81,3 | 91 | 49 | 85 | 75 |

Таблица 5. Оценка показателей качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования в 2018 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование критерия | Наименование показателя критерия | Фактическое значение (% от числа опрошенных) | |
|  |  | МБУ ДО «Детско-юношеский центр «Прометей» | МБУ ДО «Детская школа искусств города Югорска» |
| 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 | 67 | 66 |
| 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 2.1. Доля лиц, удовлетворенных состоянием здания | 96 | 91 |
| 2.2. Доля лиц, удовлетворенных состоянием территории | 94 | 87 |
| 2.3. Доля лиц, удовлетворенных состоянием мебели и оборудования | 87 | 86 |
| 2.4. Доля лиц, удовлетворенных качеством питания | 68 | 75 |
| 2.5. Доля лиц, удовлетворенных условиями для охраны и укрепления здоровья обучающихся | 87 | 89 |
| 2.6. Доля лиц, удовлетворенных условиями для индивидуальной работы с обучающимися | 84 | 87 |
| 2.7. Доля лиц, удовлетворенных условиями для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях | 90 | 93,5 |
| 2.8. Доля лиц, удовлетворенных условиями психолого-педагогического сопровождения обучающихся | 79 | 37 |
| 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников образовательной организации: | 3.1. Доля лиц, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников образовательной организации | 97 | 98 |
| 3.2. Доля лиц, которые высоко оценивают компетентность работников образовательной организации | 96 | 98 |
| 4. Удовлетворенность качеством образования предоставляемого образовательной организацией | 4.1. Доля лиц, удовлетворенных  качеством предоставляемых образовательных услуг | 95 | 97,8 |
| 4.2. Доля лиц, которые готовы рекомендовать услуги образовательной организации друзьям, родственникам, знакомым | 96,5 | 98 |
| 5. Доступность услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 5.1. Доля лиц, удовлетворенных наличием пандусов у входов в здания | 69 | 81 |
| 5.2. Доля лиц, удовлетворенных наличием широких дверных проемов | 75 | 78 |
| 5.3. Доля лиц, удовлетворенных наличием кнопки вызова помощника | 90 | 79 |
| 5.4. Доля лиц, удовлетворенных наличием обозначений первой и последней ступеней лестничных маршей | 66 | 81 |
| 5.5. Доля лиц, удовлетворенных наличием поручней в санитарных комнатах, коридорах | 63 | 84 |
| 5.6. Доля лиц, удовлетворенных наличием зрительных и осязательных ориентиров (знаки, указатели, табличек) | 64 | 83 |
| Значение уровня удовлетворенности качеством условий осуществления образовательной деятельности |  | 82 | 84 |