



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
Администрации города Когалыма
ПРИКАЗ

От « 23 » декабря 20 22 г.

№ 11-ПР-1051

О результатах проведения анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа - сад № 10» города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 году

На основании постановления Администрации города Когалыма от 27.04.2011 №903 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг», в соответствии с приказами управления образования Администрации города Когалыма от 25.11.2022 №11-Пр-915 «О проведении анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 году», от 23.12.2022 №11-Пр-1043 «О внесении изменений в приказ управления образования Администрации города Когалыма от 25.11.2022 №11-Пр-915 «О проведении анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 году», с целью получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными организациями города Когалыма в декабре 2022 года проведено анкетирование по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа - сад № 10» города Когалыма (далее – МАОУ «Школа - сад № 10»). В анкетировании приняли участие 470 родителей (законных представителей) учащихся МАОУ «Школа - сад № 10». Результаты анкетирования, в том числе в сравнении с результатами за три предыдущих года, начиная с 2019 года, представлены в приложениях 1 и 2 к настоящему приказу.

На основании результатов анкетирования

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать работу, проводимую МАОУ «Школа - сад № 10» в 2022 году по оказанию муниципальных услуг в сфере образования, удовлетворительной.

2. Отметить:

2.1. положительную работу МАОУ «Школа – сад №10» по достижению уровня «отлично» удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся по следующим показателям, характеризующим качество оказания муниципальных услуг:

- благоустройство школьной территории;
- санитарное состояние помещений организации;
- оценка взаимодействия участников образовательных отношений, а именно, доброжелательность, вежливость специалистов первичного контакта (например: секретарь, вахтер, охранник), педагогических работников при непосредственном и дистанционном обращении в организацию.

3. Указать на:

3.1. наличие уровня «удовлетворительно» удовлетворенности родительской общественности по следующим показателям, характеризующим качество оказания муниципальных услуг:

- открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации, а именно, пользование сайтом школы;
- соответствие информации о деятельности школы на информационных стендах в помещении, а именно представление на стендах актуальной информации, которую регулярно обновляют;
- организация индивидуальной работы с обучающимися;
- условия получения психолого-педагогической и социальной помощи;
- график работы с посетителями.

3.2. наличие уровня «ниже среднего» удовлетворенности родительской общественности по такому показателю, характеризующему качество оказания муниципальных услуг, как организация обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов и инвалидов;

3.3. снижение уровня удовлетворенности родительской общественности (отрицательную динамику) по 4 показателям, характеризующим качество оказания муниципальных услуг МАОУ «Школа – сад №10» в 2022 году, в сравнении с результатом 2021 года (приложение 2);

4. Директору МАОУ «Школа - сад № 10» Гришиной С.Г.:

4.1. провести анализ результатов анкетирования на предмет выявления факторов, препятствующих полной удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся в оказании МАОУ «Школа – сад №10» услуг в сфере образования, в первую очередь, по показателям, характеризующим качество оказания муниципальных услуг на уровнях «удовлетворительно» и «ниже среднего»;

4.2. учесть в дальнейшей работе рекомендации по улучшению качества оказания услуг общеобразовательной организацией согласно приложению 2 к настоящему приказу, в том числе выявить причины снижения уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся по показателям, указанным в подпункте 3.3 пункта 3 настоящего приказа и принять меры по его повышению;

4.3. продолжить работу с родителями (законными представителями) учащихся по популяризации школьного сайта;

4.4. довести результаты анкетирования до сведения педагогического коллектива и родителей (законных представителей) обучающихся в срок до 01.02.2023;

4.5. рассмотреть результаты анкетирования на заседании управляющего совета не позднее 01.03.2023.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления образования Администрации города Когалыма Зайцеву Т.В.

Начальник Управления образования



А.Н. Лаврентьева

Результаты оценки качества муниципальных образовательных услуг
Всего приняли участие в анкетировании – 470 человек (57,5%). Всего в школе обучаются 818 человек.

I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

№	Критерии оценки качества муниципальных образовательных услуг										
	Показатели		пользуюсь постоянно – несколько раз в неделю и чаще		пользуюсь, время от времени, несколько раз в месяц		пользуюсь несколько раз в год и реже		не пользовались ни разу		
1.	Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь сайтом школы?		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	
			96	20,4	124	26,4	187	39,8	63	13,4	
2.	Оцените следующие суждения о сайте школы:	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
	- На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют:	185	39,4	104	22,1	29	6,2	4	0,8	148	31,5
	- Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию:	189	40,2	125	26,6	43	9,2	8	1,7	105	22,3
3.	Оцените соответствие информации о деятельности школы на информационных стендах в помещении?	182	38,7	87	18,6	22	4,7	5	1	174	37
	- на стендах представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют										
4.	Оцените наличие и функционирование на официальном сайте школы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (телефон; электронная почта; электронные сервисы обратной связи, техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг)	220	46,8	103	22	31	6,6	5	1	111	23,6
5.	Оцените удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	204	43,4	120	25,6	26	5,5	2	0,4	118	25,1

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

		5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
6.	Оцените благоустройство школьной территории	242	51,5	170	36,2	48	10,3	5	1	5	1
7.	Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания	188	40	140	29,8	83	17,7	21	4,5	38	8

ребенка в школе (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана)											
8.	Как бы Вы оценили комфортные условия:	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
	- наличие зоны отдыха (ожидания)	178	37,9	155	33,1	73	15,6	30	6,4	34	7
	- наличие и понятность навигации внутри организации	206	43,9	150	31,9	55	11,7	9	1,9	50	10,6
	- наличие и доступность питьевой воды	177	37,7	130	27,6	66	14	29	6,2	68	14,5
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	215	45,8	151	32,1	31	6,6	11	2,3	62	13,2
	- санитарное состояние помещений организации	221	47	165	35,2	24	5,1	5	1	55	11,7
	- для организации школьного питания, работу школьной столовой и пр.	152	32,3	178	37,9	78	16,6	29	6,2	33	7
9.	Оцените насколько Вас устраивает в школе организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период	196	41,8	127	27	32	6,8	16	3,4	99	21
10.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися	150	31,9	129	27,5	75	16	38	8	78	16,6
11.	Как вы оцениваете качество ведения электронного дневника	208	44,3	154	32,8	74	15,7	20	4,3	14	2,9
12.	Оцените, насколько обеспечена организация условия для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.	200	42,6	149	31,7	50	10,6	12	2,5	59	12,6
13.	Как бы Вы оценили условия для получения:										
	- психолого-педагогической помощи	112	23,8	111	23,7	64	13,6	26	5,5	157	33,4
	- медицинской помощи	169	36	161	34,3	45	9,6	23	4,8	72	15,3
	- социальной помощи	130	27,7	113	24	44	9,4	13	2,8	170	36,1
14.	Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	96	20,5	71	15,1	23	4,9	7	1,5	273	58

III. Оценка качества образовательной деятельности

15.	Как бы Вы оценили:	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
	- качество общего образования, которое дает Вашему ребенку школа	167	35,5	188	40	92	19,6	16	3,4	7	1,5
	- качество дополнительного образования (работу кружков, секций, объединений и др.), которое дает Вашему ребенку школа	158	33,7	132	28	64	13,6	25	5,3	91	19,4
	- организацию воспитательного процесса	184	39,2	149	31,7	70	14,9	27	5,7	40	8,5

IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

		5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
16.	Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, при непосредственном обращении в организацию:										
	специалисты первичного контакта и информирования (например: секретарь, вахтер, охранник)	243	51,7	164	34,9	34	7,2	7	1,5	22	4,7
	специалисты осуществляющие образовательную деятельность (педагоги)	245	52,1	168	35,8	38	8,1	9	1,9	10	2,1
17.	Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал):										
	специалисты первичного контакта и информирования (например: секретарь, вахтер, охранник)	237	50,4	144	30,6	29	6,2	8	1,7	52	11,1
	специалисты, осуществляющие образовательную деятельность (педагоги)	245	52,1	155	33	37	7,9	12	2,5	21	4,5
18.	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников школы?	205	43,6	168	35,8	51	10,9	11	2,3	35	7,4
19.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?	Точно порекомендую		Скорее порекомендую		Скорее не порекомендую		Точно не порекомендую		Затрудняюсь ответить	
Количество респондентов		%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	
129		27,4	221	47	46	9,8	12	2,6	62	13,2	
		Да		Нет		С графиком не знаком					
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%		
20.	Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?	203	43,2	31	6,6	236	50,2				

VI. Общие сведения

1.	Сколько лет Ваш ребенок учится в нашей школе?	первый год		два – четыре года		пять и больше лет			
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%		
		58	12,3	188	40	224	47,7		
2.	В каком классе сейчас учится Ваш ребенок?	в начальной школе (1-4 класс)		в средней школе (5-9 класс)		в старшей школе (10-11 класс)			
		197	41,9	220	46,8	53	11,3		
3.	Образование	Высшее образование		неполное высшее		среднее специальное		среднее	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
		358	76,2	21	4,5	68	14,4	23	4,9

**Сравнительный анализ
результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся MAOY «Школа – сад №10»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2019, 2020, 2021, 2022 годах**

Количество опрошенных родителей (законных представителей):

2019 год – 437 ответов (57%); 2020 год – 381 ответов (48,5%); 2021 год - 496 ответов (61,5%); 2022 – 470 ответов (57,5%)

№	Показатели	Результат анкетирования (доля опрошенных)				Уровень удовлетворенности	Динамика результатов	Рекомендации по улучшению качества оказания услуги
		2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.			
Открытость образовательной организации								
1.	Как часто Вы пользуетесь сайтом школы? постоянно	24,7%	22,6%	17,7%	20,4%	удовлетворительно	положительная	Продолжить работу с родительской общественностью по популяризации школьного сайта
	время от времени, несколько раз в месяц	-	-	-	26,4%			
	не пользуюсь	8,5%	5,5%	12,7%	13,4%			
2.	Оцените следующие суждения о сайте школы							
	- на сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют							
	на «5» и «4» / да	84,5%	71,2%	51,2%	61,5%	хорошо	положительная	Продолжить работу по поддержанию в актуальном состоянии информации на официальном сайте организации и регулярному ее обновлению
	на «2» / нет	1,6%	2,4%	2,4%	0,9%			
	- сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию							
	на «5» и «4» / да	-	-	-	66,8%	хорошо		
	на «2» / нет	-	-	-	1,7%			
3	Оцените соответствие информации о деятельности школы на информационных стендах в помещении? - на стендах представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют							
	на «5» и «4» / да	-	-	-	57,3%	удовлетворительно		
	на «2» / нет	-	-	-	1%			
4	Оцените наличие и функционирование на официальном сайте школы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (телефон; электронная почта; электронные сервисы обратной связи, техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг)							
	на «5» и «4» / да	-	-	-	68,8%	хорошо		

	на «2» / нет	-	-	-	1%			
5.	Оцените удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте							
	на «5» и «4» / да	-	-	-	69%	хорошо		
	на «2» / нет	-	-	-	0,4			
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность								
6.	Оцените благоустройство школьной территории:							
	на «5» и «4»	-	91,3%	79%	87,7%	отлично	положительная	
	на «2»	-	2,6%	1,8%	1%			
7.	Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в школе (пожарная, охрана, антитеррористическая безопасность):							
	на «5» и «4»	-	89%	77%	69,8%	хорошо	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	на «2»	-	1,8%	3,8%	4,5			
8.	Как бы Вы оценили комфортные условия:							
	– наличие зоны отдыха (ожидания)							
	на «5» и «4»	-	74,6%	59,7%	71%	хорошо	положительная	
	на «3»	-	12,6%	20,8%	15,6%			
	на «2»	-	5,2%	6,3%	6,3%			
	затрудняюсь ответить	-	7,6%	13,3%	7%			
	– наличие и понятность навигации внутри организации							
	на «5» и «4»	-	78,5%	67,3%	75,8%	хорошо	положительная	
	на «3»	-	7,1%	12,9%	11,7%			
	на «2»	-	2,4%	2,2%	1,9%			
	затрудняюсь ответить	-	12,1%	17,5%	10,6%			
	– наличие и доступность питьевой воды							
	на «5» и «4»	-	65,6%	57,3%	65,3%	хорошо	положительная	
	на «3»	-	12,9%	15,1%	14%			
	на «2»	-	7,3%	8,3%	6,2%			
	затрудняюсь ответить	-	14,2%	19,4%	14,5%			
	– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений							
	на «5» и «4»	-	73,8%	62,9%	77,9%	хорошо	положительная	
	на «3»	-	9,7%	12,1%	6,6%			
	на «2»	-	4,7%	4,8%	2,3%			
	затрудняюсь ответить	-	11,8%	20,2%	13,2%			

	– санитарное состояние помещений организации						
	на «5» и «4»	-	74,8%	66,9%	82,2%	отлично	положительная
	на «3»	-	9,4%	11,1%	5,1%		
	на «2»	-	2,6%	1,6%	1%		
	затрудняюсь ответить	-	13,1%	20,4%	11,7%		
	- для организации школьного питания						
	на «5» и «4»	84,1,1%	77,7%	60,3%	70,2%	хорошо	положительная
	на «2»	0,9%	5,2%	9,1%	6,2%		
	затрудняюсь ответить	2,9%	6,6%	12,1%	7%		
9.	Оцените насколько Вас устраивает в школе организация отдыха, оздоровления учащихся в каникулярный период						
	на «5» и «4»	83,2%	66,9%	57,5%	68,8%	хорошо	положительная
	на «2»	1,8%	3,9%	3,6%	3,4%		
	затрудняюсь ответить	9%	23,1%	26,2%	21%		
10.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися						
	на «5» и «4»	72,1%	68,8%	53,5%	59,4%	удовлетворительно	положительная
	на «2»	5,9%	8,1%	11,1%	8%		
	затрудняюсь ответить	10,2%	15%	18,5%	16,6%		
11.	Как вы оцениваете качество ведения электронного дневника						
	на «5» и «4»	69,8%	79,8%	69,7%	77,1%	хорошо	положительная
	на «2»	8,2%	7,1%	5,4%	4,3%		
	затрудняюсь ответить	9%	3,4%	8,3%	2,9%		
12.	Оцените, насколько 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.						
	на «5» и «4»	84,9%	76,9%	71,3%	74,3%	хорошо	положительная
	на «2»	2,5%	4,2%	1,8%	2,5%		
	затрудняюсь ответить	6%	12,3%	14,3%	12,6%		
13.	Как бы Вы оценили условия для получения:						
	- медицинской помощи						
	на «5» и «4»	80,9%	76,4%	59,5%	70,3%	хорошо	положительная
	на «2»	3,2%	4,5%	4,6%	4,8%		
	затрудняюсь ответить	7%	12,6%	22%	15,3%		
	- психолого-педагогической помощи						
	на «5» и «4»	75,1%	62,4%	45%	47,5%	удовлетворительно	положительная
	на «3»	8,8%	7,9%	12,1%	13,6%		

	охранник)							
	на «5» и «4»	-	-	-	86,6%	отлично		
	на «3»	-	-	-	7,2%			
	на «2»	-	-	-	1,5%			
	затрудняюсь ответить	-	-	-	4,7%			
	- специалисты осуществляющие образовательную деятельность (педагоги)					отлично		
	на «5» и «4»	-	-	-	87,9%			
	на «3»	-	-	-	8,1%			
	на «2»	-	-	-	1,9%			
	затрудняюсь ответить	-	-	-	2,1%			
17.	Оцените удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал)							
	- специалисты первичного контакта и информирования (например: секретарь, вахтер, охранник)					отлично		
	на «5» и «4»	-	-	-	81%			
	на «3»	-	-	-	6,2%			
	на «2»	-	-	-	1,7%			
	затрудняюсь ответить	-	-	-	11,1%			
	- специалисты осуществляющие образовательную деятельность (педагоги)					отлично		
	на «5» и «4»	-	-	-	85,1%			
	на «3»	-	-	-	7,9%			
	на «2»	-	-	-	2,5%			
	затрудняюсь ответить	-	-	-	4,5%			
18.	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников школы							
	на «5» и «4»	88,6%	87,4%	78,8%	79,4	хорошо	положительная	
	на «3»	7,8%	6,6%	12,1%	10,9			
	на «2»	1,3%	2,1%	1,8%	2,3			
19.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?							
	точно порекомендую и скорее порекомендую	83,3%	84,5%	71,3%	74,4	хорошо	положительная	
	скорее не порекомендую	6,2%	5%	10,7%	9,8			
	точно не порекомендую	1,1	3,1%	3%	2,6			

	затрудняюсь ответить	9,4	7,3%	14,9%	13,2			
20.	Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?							
	да	-	-	-	43,2%	удовлетворительно		
	нет	-	-	-	6,6%			
	с графиком не знаком	-	-	-	50,2%			
	Итого				32 показат еля	2022 год: Уровень удовлетворенности: «отлично» по 6 показателям (18,8%), «хорошо» по 19 показателям (59,3%), «удовлетворительно» по 6 показателям (18,8%), «ниже среднего» по 1 показателю (3,1%)	2022 год: по 20 (83,3%) показателям из 24 наблюдается положительная динамика; по 4 (16,6%) показателям из 24 наблюдается отрицательная динамика.	

Составила
заместитель начальника отдела
по общему и дополнительному образованию
управления образования Администрации города Когалыма
О.В. Шарапова, 8(34667)93607