

Информация
об итогах проведения социологического исследования в образовательных
организациях с целью изучения уровня удовлетворенности населения качеством
образовательных услуг

Комитетом образования и науки Администрации города Нягани на основании приказов Комитета от 10.03.2015 №107 «Об организации и проведении социологического исследования», от 27.04.2015 №210 «О внесении изменений в приказ Комитета образования и науки от 10.03.2015 №107» в течение декабря 2016 года на официальном сайте органов местного самоуправления был организован интерактивный опрос изучения мнения населения о качестве услуг, предоставляемых образовательными организациями города по 16 вопросам, охватывающим весь спектр деятельности.

Респондентам предлагалось оценить:

- полноту и актуальность информации об организации, о её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации;
- доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации);
- доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации);
- материально-техническое и информационное обеспечение организации;
- наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников);
- условия для индивидуальной работы с ребенком;
- наличие дополнительных образовательных программ;
- наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях;
- наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам);
- наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- доброжелательность и вежливость работников организации;
- компетентность работников организации (профессионализм);
- качество предоставляемых образовательных услуг;
- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
- качество питания в организации (кроме МАУДО МО г.Нягань «ЦДТ»).

Оценивание осуществлялось по 4-х балльной шкале (1 - не удовлетворительно, 2 - удовлетворительно, 3 - хорошо, 4 - отлично).

Расчет уровня удовлетворенности производился следующим образом:

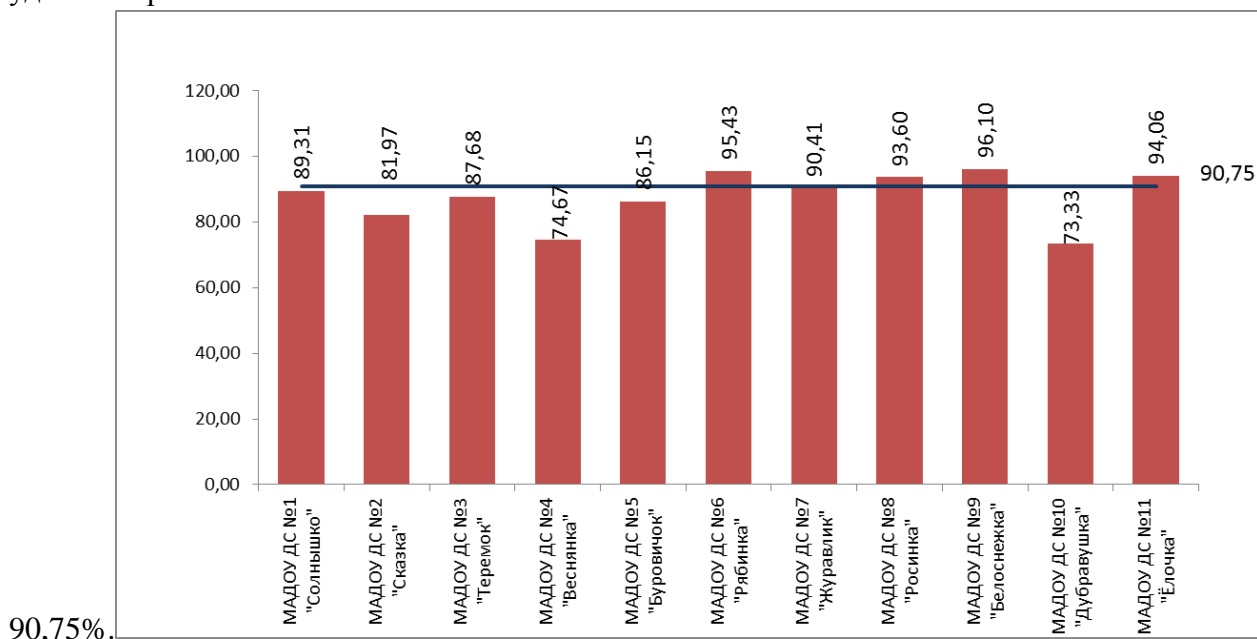
- в баллах: по среднему баллу (сумма всех баллов/количество оценок);
- в процентах: средний балл/максимальный балл* 100%.

Результаты проведенного опроса позволили выявить следующее:

Результаты уровня удовлетворенности респондентов **в разрезе каждого вопроса** анкеты представлены на диаграммах по каждой образовательной организации:

ВОПРОС 1. Полнота и актуальность информации об организации, о её деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

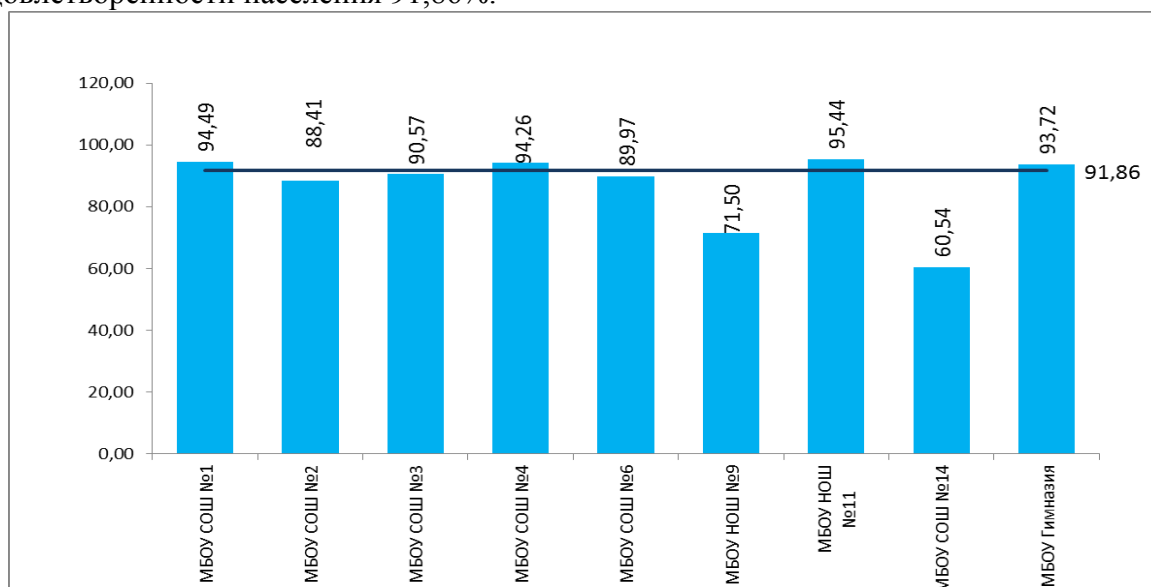
1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,54, уровень удовлетворенности



Достаточно высокий уровень удовлетворенности актуальностью информации на сайте учреждений у ДОУ №6 «Рябинка», ДОУ №8 «Росинка», ДОУ №9 «Белоснежка», ДОУ №11 «Ёлочка». В детских садах ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №5 уровень удовлетворенности ниже среднего по городу. Минимальный уровень в ДОУ №10.

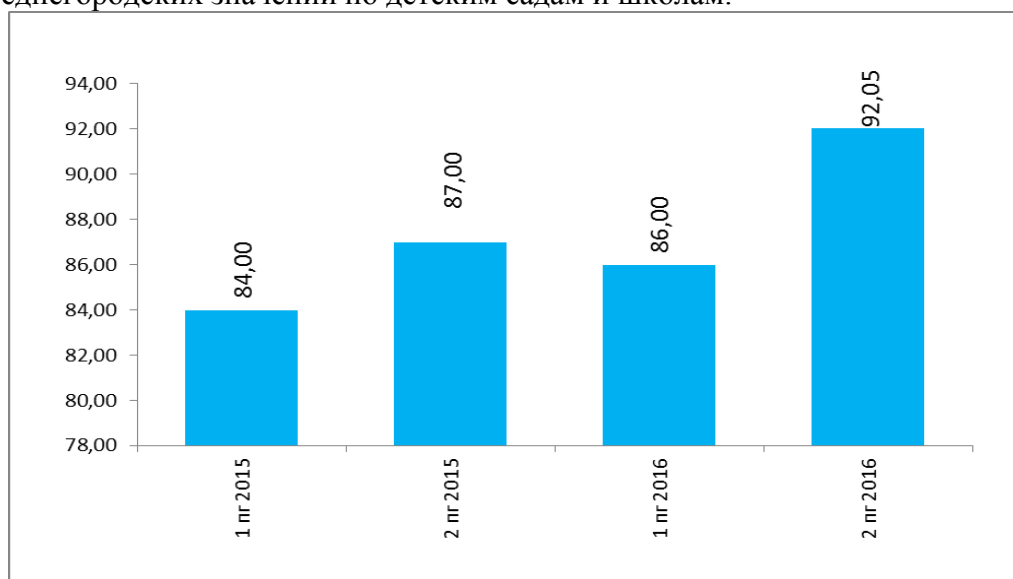
Разница между максимальным и минимальным значением составляет 23 пункта.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,59, уровень удовлетворенности населения 91,86%.



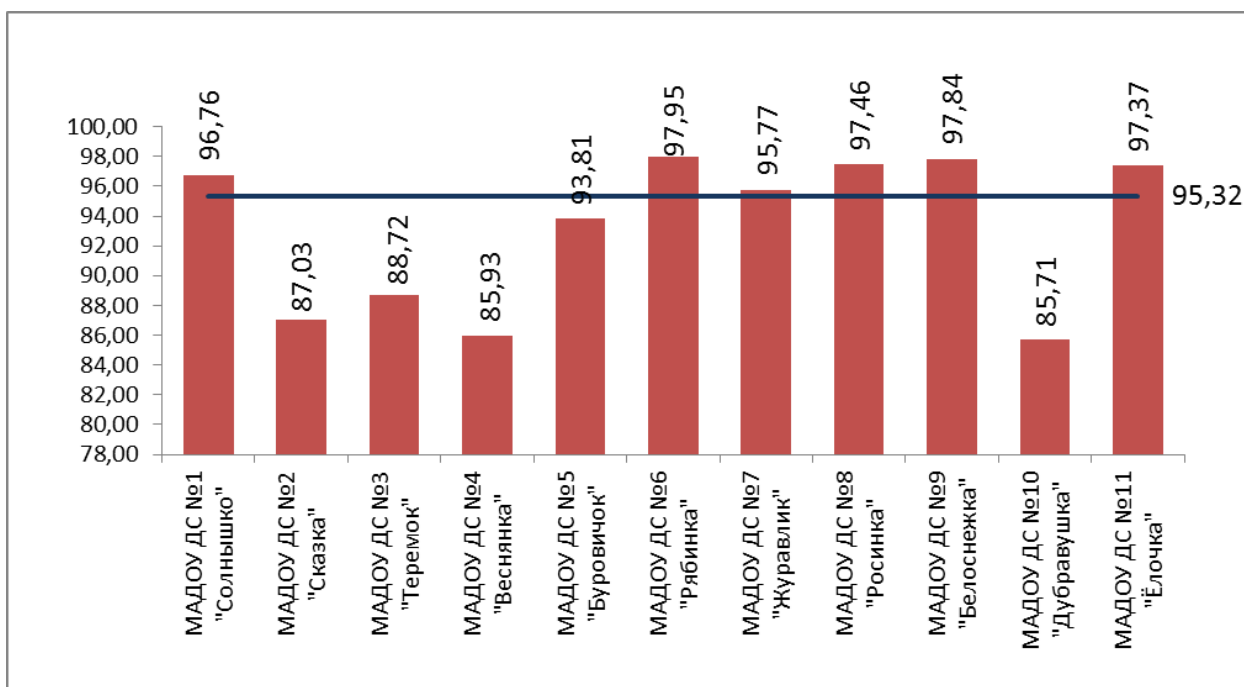
Достаточно высокий результат уровня удовлетворенности населения актуальностью информации на сайте учреждения у СОШ №1, СОШ №4, НОШ №11 и Гимназии. Низкое значение уровня удовлетворенности в НОШ №9 и СОШ №14. Разница между наибольшим и наименьшим значением составила 35 пунктов.

3) организация дополнительного образования: средний балл – 4,60, уровень удовлетворенности составил 92,05%, что выше уровня прошлого года на 5 пунктов, и выше среднегородских значений по детским садам и школам.



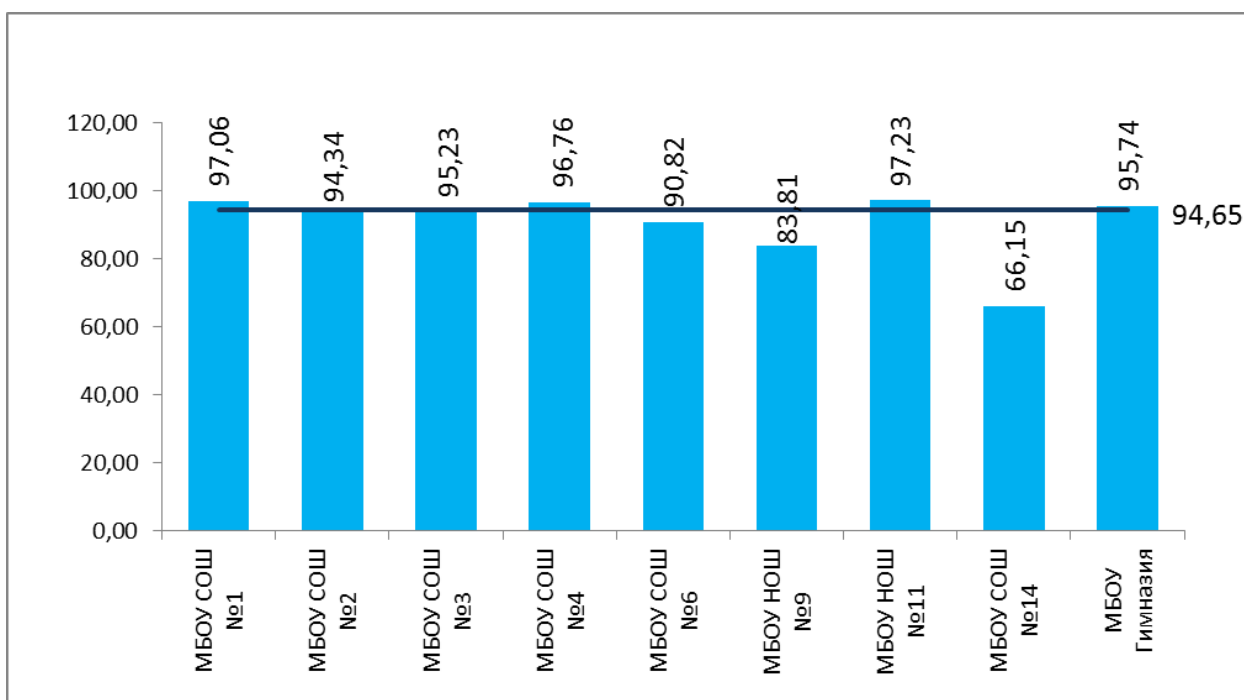
ВОПРОС 2. Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации:

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,77, уровень удовлетворенности – 95,32%.



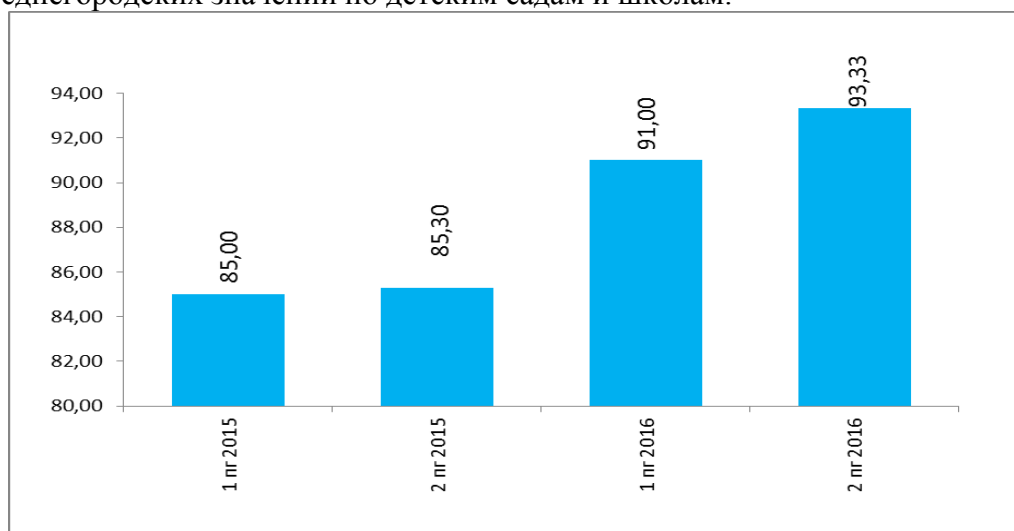
Детские сады с высоким значением уровня удовлетворенности ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Низкие значения у ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, минимальное значение в ДОУ №10. Разница между наибольшим и наименьшим значениями по данному показателю составляет 12 пунктов.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,73, уровень удовлетворенности населения 94,65%.



Школы с высоким уровнем: СОШ №1, СОШ №4, НОШ №11. Низкий уровень в СОШ №6, НОШ №9, минимальный в СОШ №14. Отклонение минимального значения от максимального составило 31 пункт.

3) организация дополнительного образования: средний балл – 4,67, уровень удовлетворенности составил 93,33%, что выше уровня прошлого года на 8 пунктов, но ниже среднегородских значений по детским садам и школам.



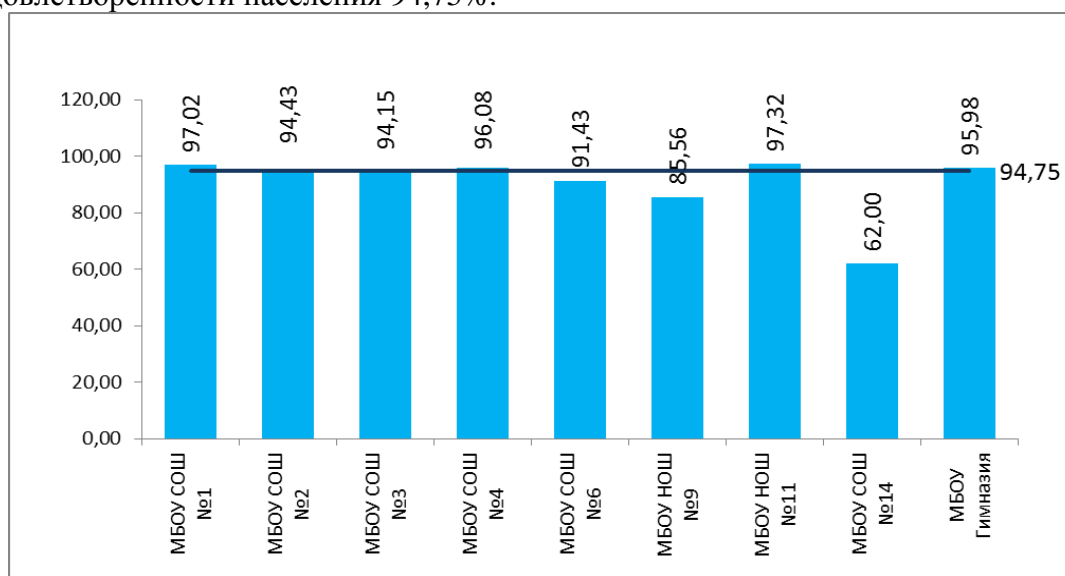
ВОПРОС 3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации):

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,74, уровень удовлетворенности –94,77%.



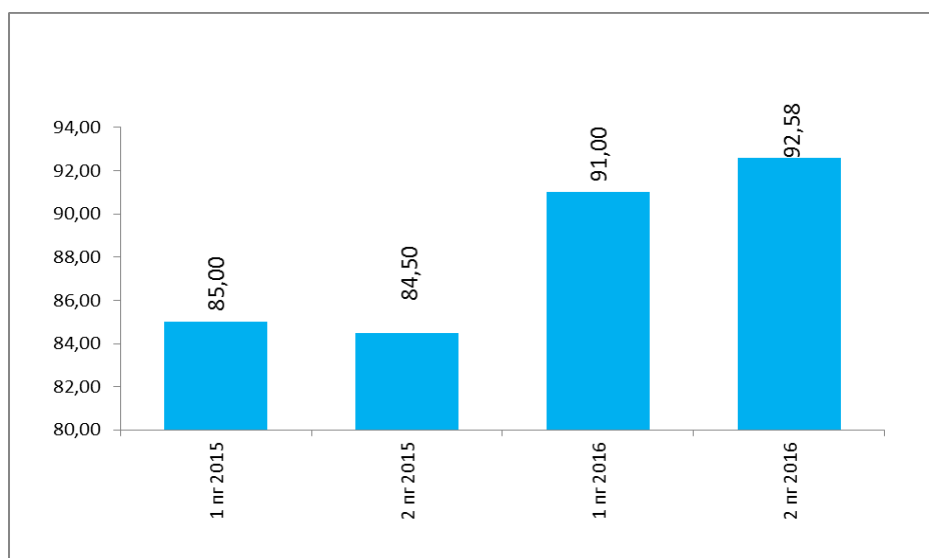
Высокий уровень удовлетворенности ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Низкий уровень у ДОУ №2, ДОУ №4, минимальный в ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным значениями составляет 31 пункт.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,74, уровень удовлетворенности населения 94,75%.



Школы с высоким уровнем удовлетворенности: СОШ №1, СОШ №4, НОШ №11, Гимназия. Низкий уровень в СОШ №6, НОШ №9, минимальный в СОШ №14.

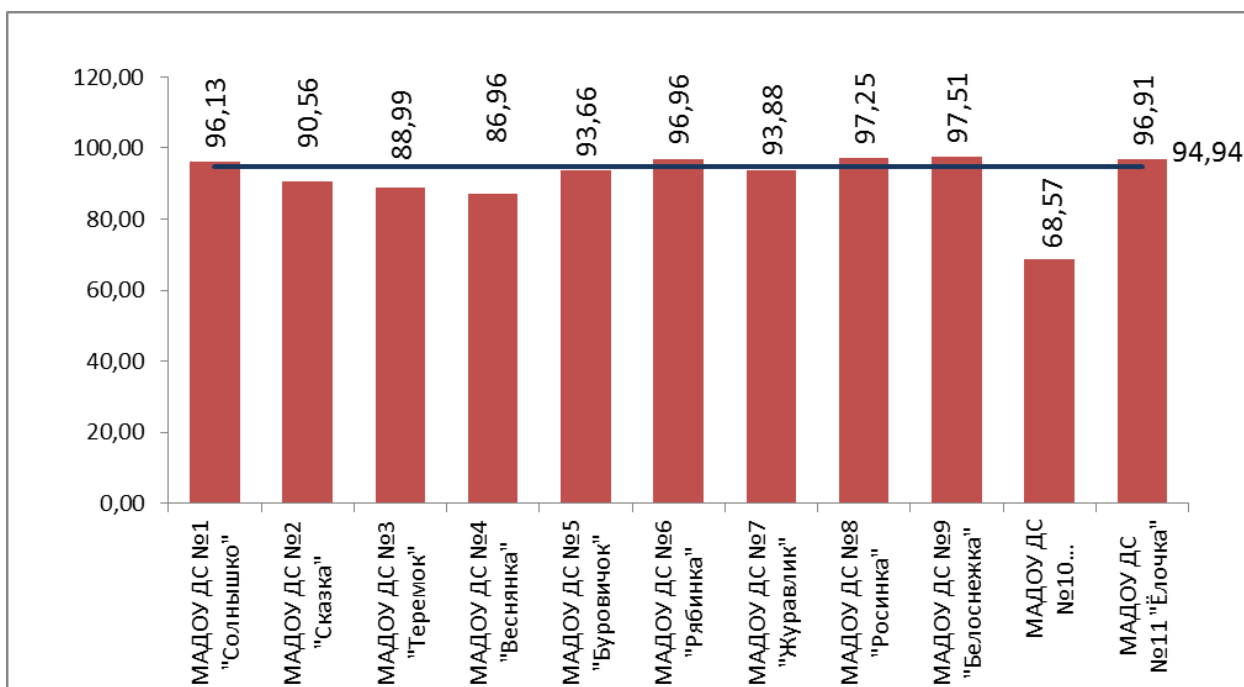
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,63, уровень удовлетворенности населения 92,58%.



Уровень удовлетворенности выше значения прошлого года на 8 пунктов, но незначительно ниже среднегородских значений по детским садам и школам

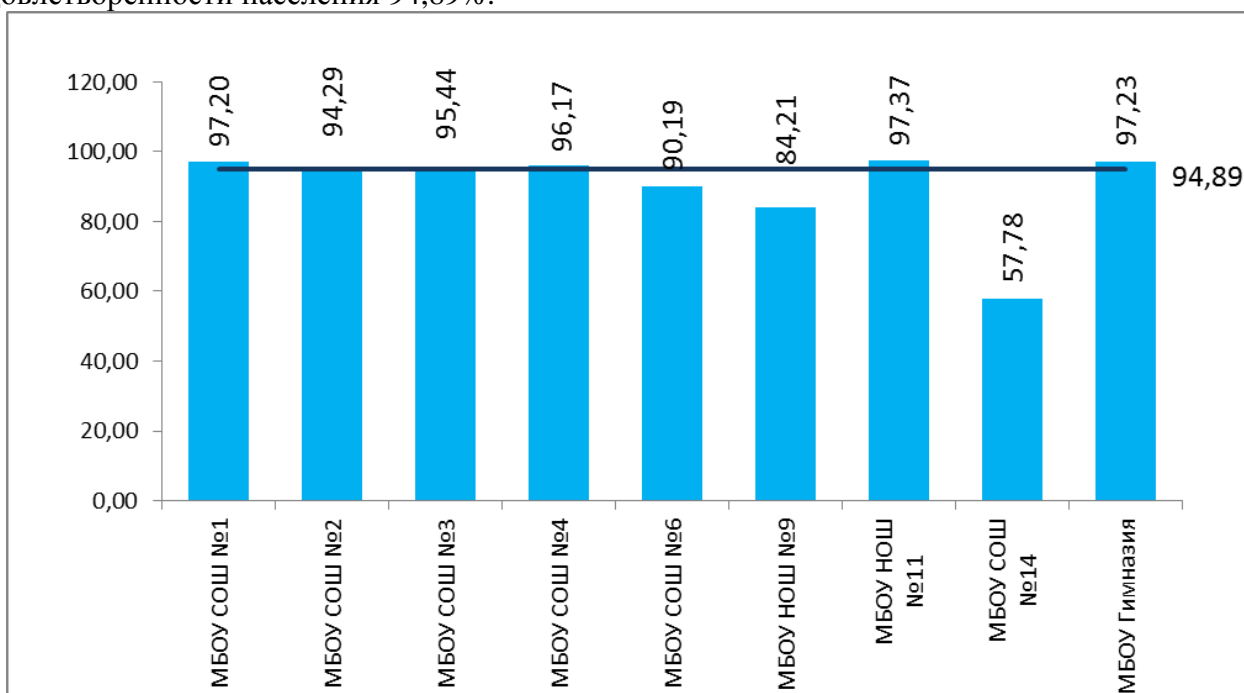
ВОПРОС 4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации):

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,75, уровень удовлетворенности – 94,94%.



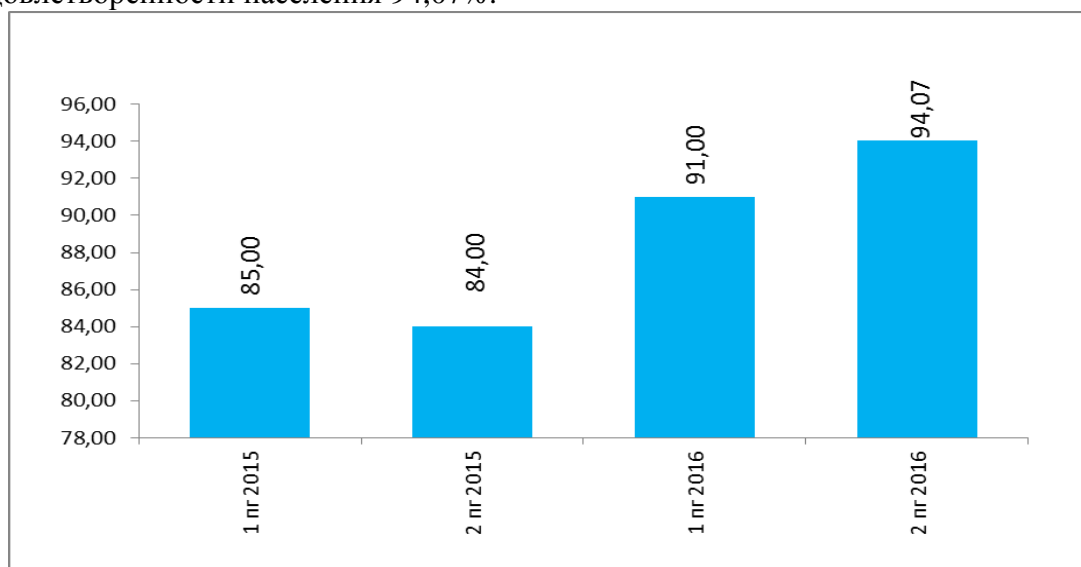
ДОУ с высоким уровнем удовлетворенности: ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Низкий уровень у ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным значениями составила 29 пунктов.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,74, уровень удовлетворенности населения 94,89%.



Высоко оценены школы СОШ №1, СОШ №4, НОШ №11 и Гимназия. СОШ №6, НОШ №9 и СОШ №4 имеют уровень удовлетворенности населения по данному вопросу ниже среднего. Разница максимального и минимального значений 40 пунктов.

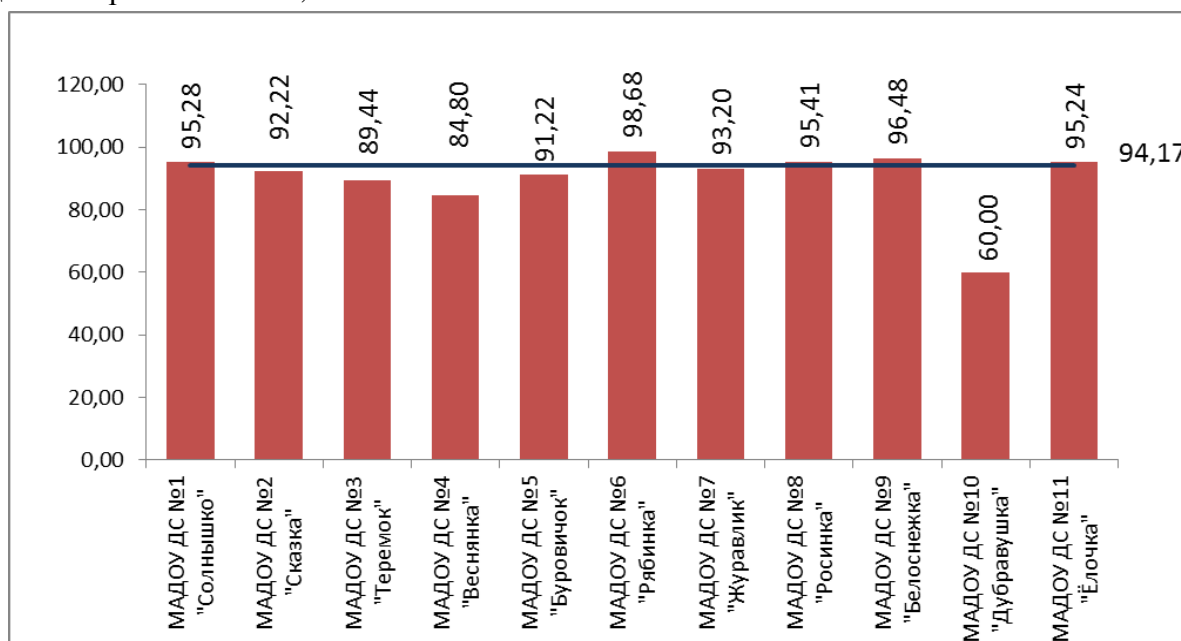
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,70, уровень удовлетворенности населения 94,07%.



Уровень удовлетворенности выше значения прошлого года на 10 пунктов, но незначительно ниже среднегородских значений по детским садам и школам.

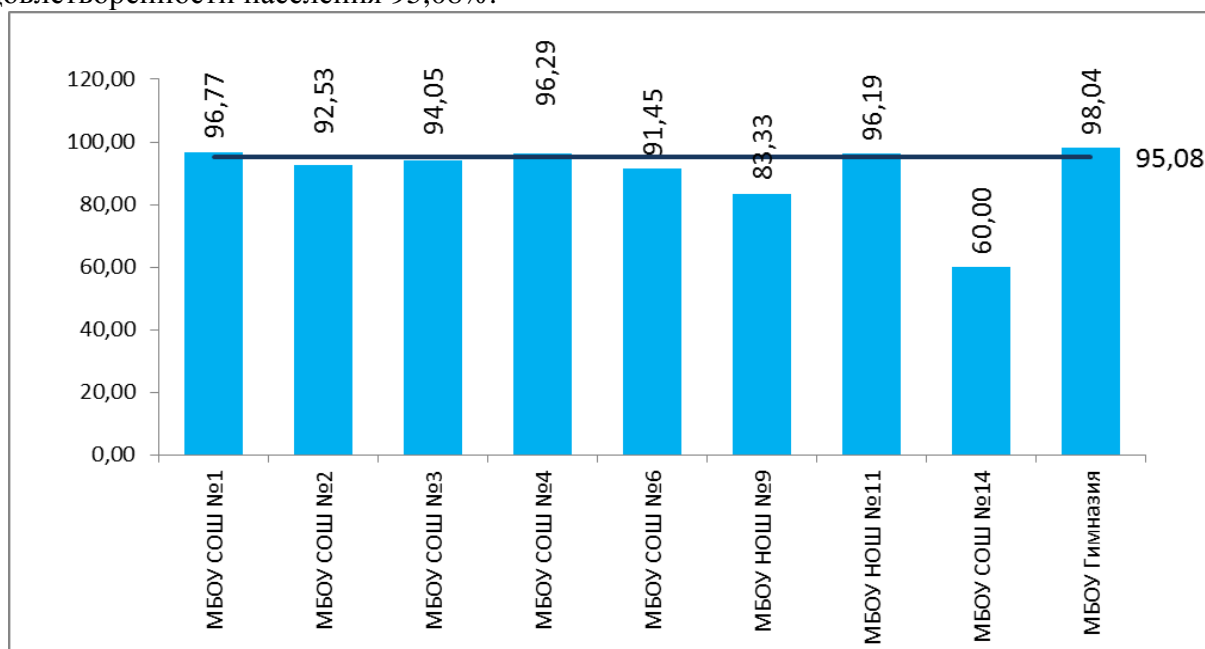
ВОПРОС 5. Материально-техническое и информационное обеспечение организации:

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,71, уровень удовлетворенности – 94,17%.



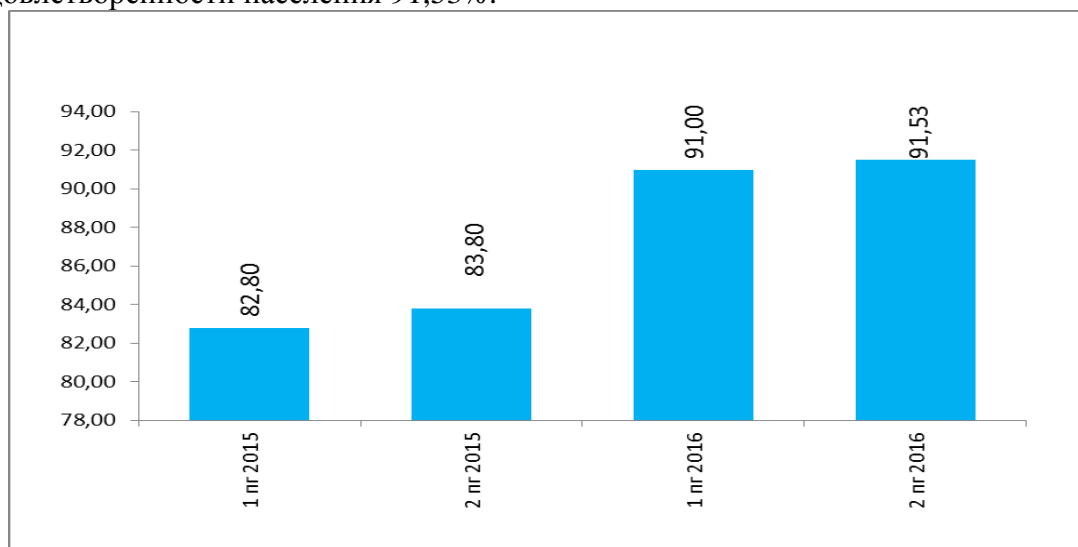
Высокий уровень удовлетворенности в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Низкий уровень в ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №10. Разница между наибольшим и наименьшим значением составила 39 пунктов.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,75, уровень удовлетворенности населения 95,08%.



Высокий уровень удовлетворенности СОШ №1, СОШ №4, НОШ №11, Гимназия. Уровень удовлетворенности ниже среднего в СОШ №2, СОШ №6, НОШ №9, СОШ №14.

3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,58, уровень удовлетворенности населения 91,53%.



Значение уровня удовлетворенности выше уровня прошлого года на 7,7 пункта, но ниже среднегородских значений по ДОУ и ОУ.

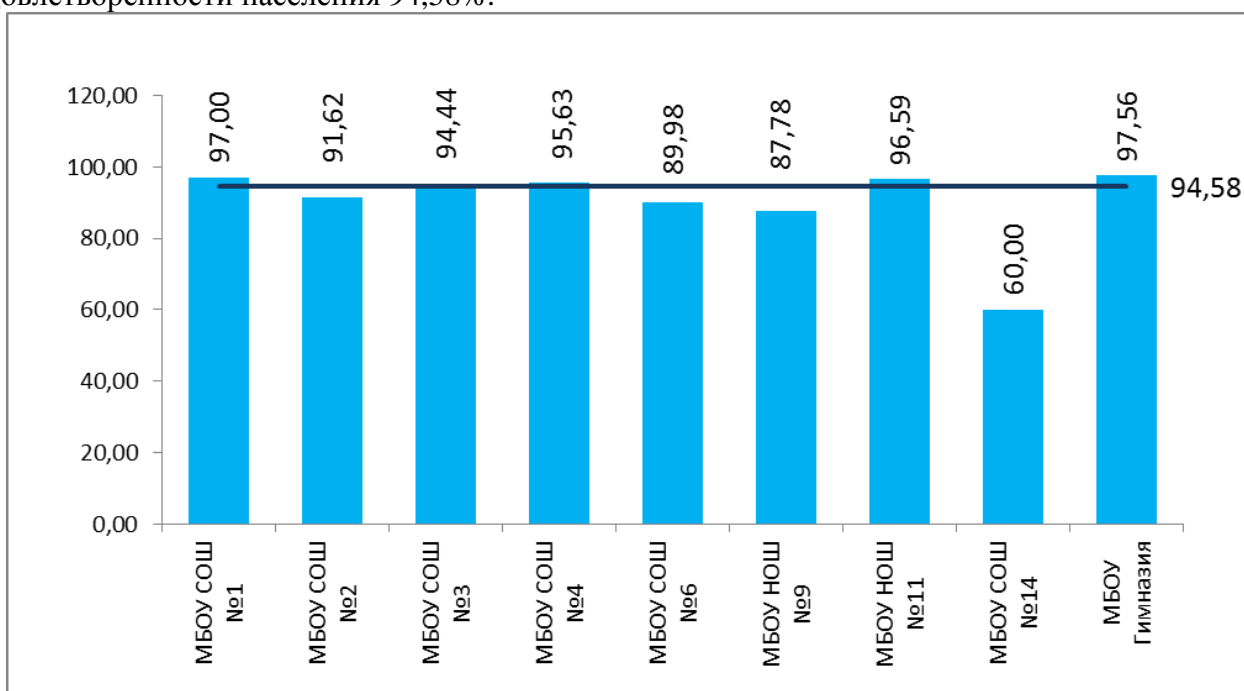
ВОПРОС 6. Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся (воспитанников):

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,75, уровень удовлетворенности – 94,94%.



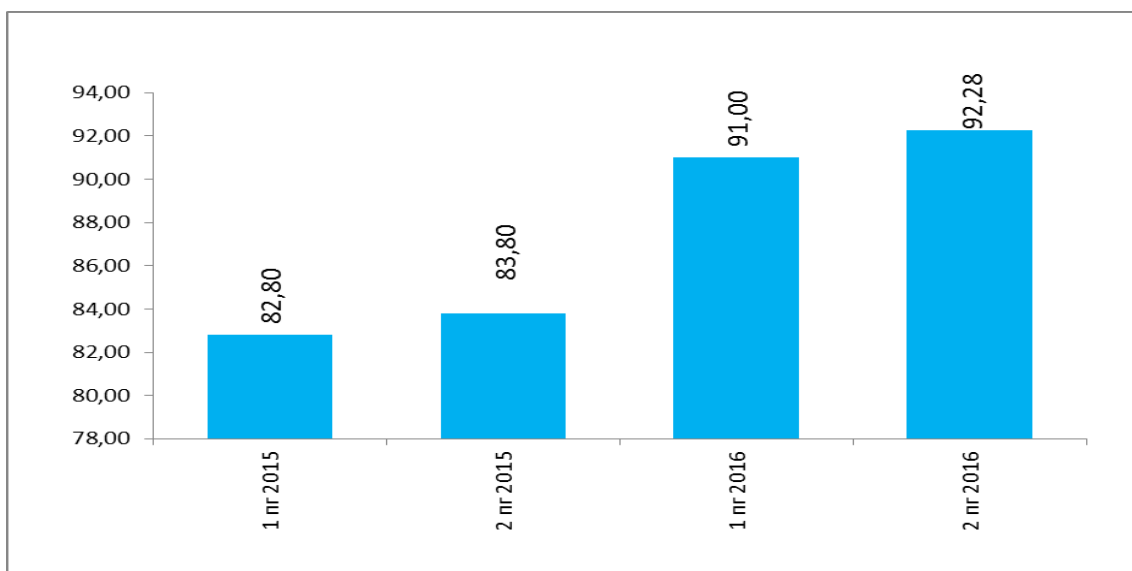
Выше среднего уровень удовлетворенности в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №9, ДОУ №11. ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным значениями составляет 22 пункта.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,73, уровень удовлетворенности населения 94,58%.



В СОШ №1, СОШ №4, НОШ №11, Гимназии уровень удовлетворенности по вопросу условий для охраны и укрепления здоровья и организации питания в учреждении выше среднегогородского значения. Низкий уровень в СОШ №6, НОШ №9 и СОШ №14.

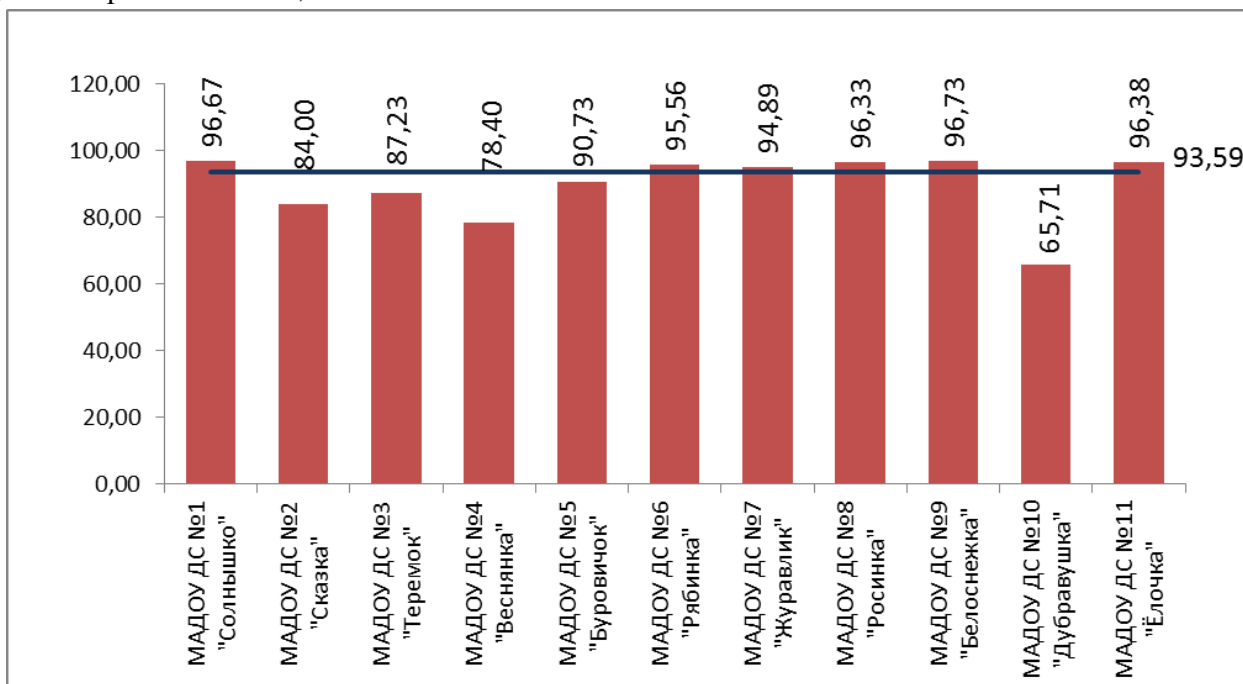
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,61, уровень удовлетворенности населения 92,28%.



Уровень удовлетворенности условиями охраны и укрепления здоровья детей в ЦДТ составил 92,28%, что выше уровня прошлого года на 8,5 пункта, но ниже среднегородских значений по детским садам и школам.

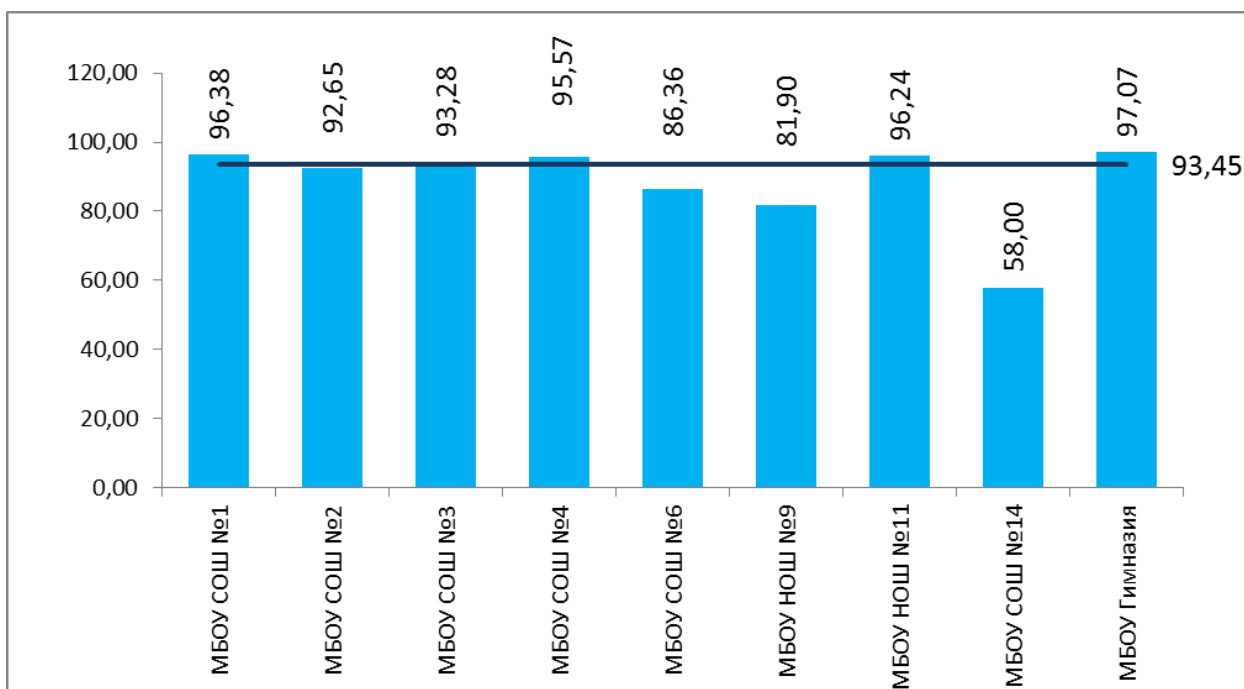
ВОПРОС 7. Условия для индивидуальной работы с ребенком.

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,68, уровень удовлетворенности – 93,59%.



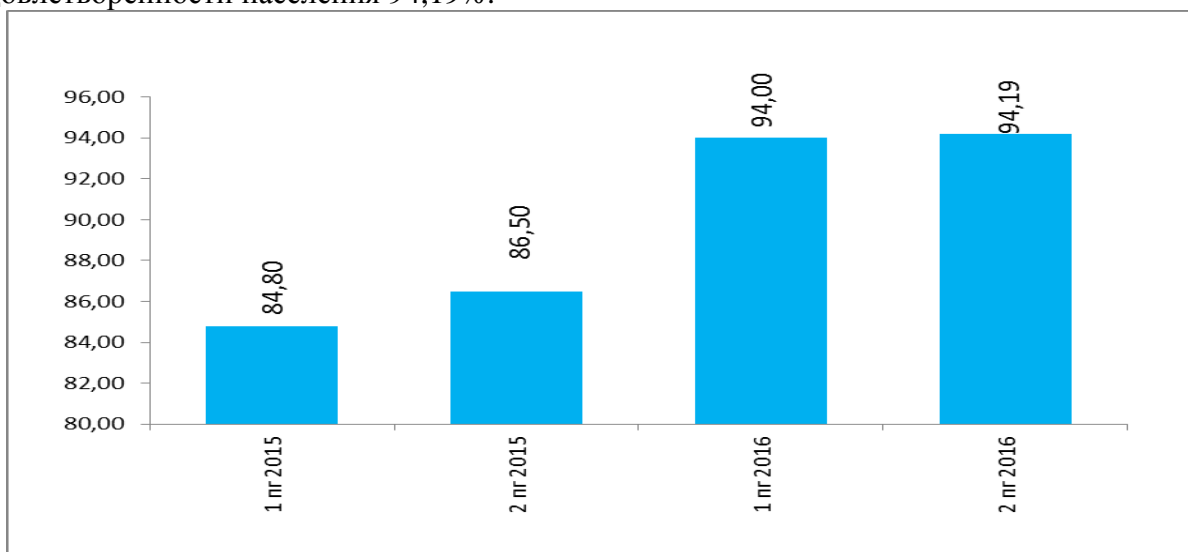
Высокий уровень удовлетворенности в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Низкий уровень удовлетворенности условиями для индивидуальной работы с детьми в ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №10.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,67, уровень удовлетворенности населения 93,45%.



Высокий уровень удовлетворенности условиями для индивидуальной работы с детьми в СОШ №1, СОШ №4, НОШ №11, Гимназии. Низкий уровень в школах СОШ №6, НОШ №9, СОШ №14.

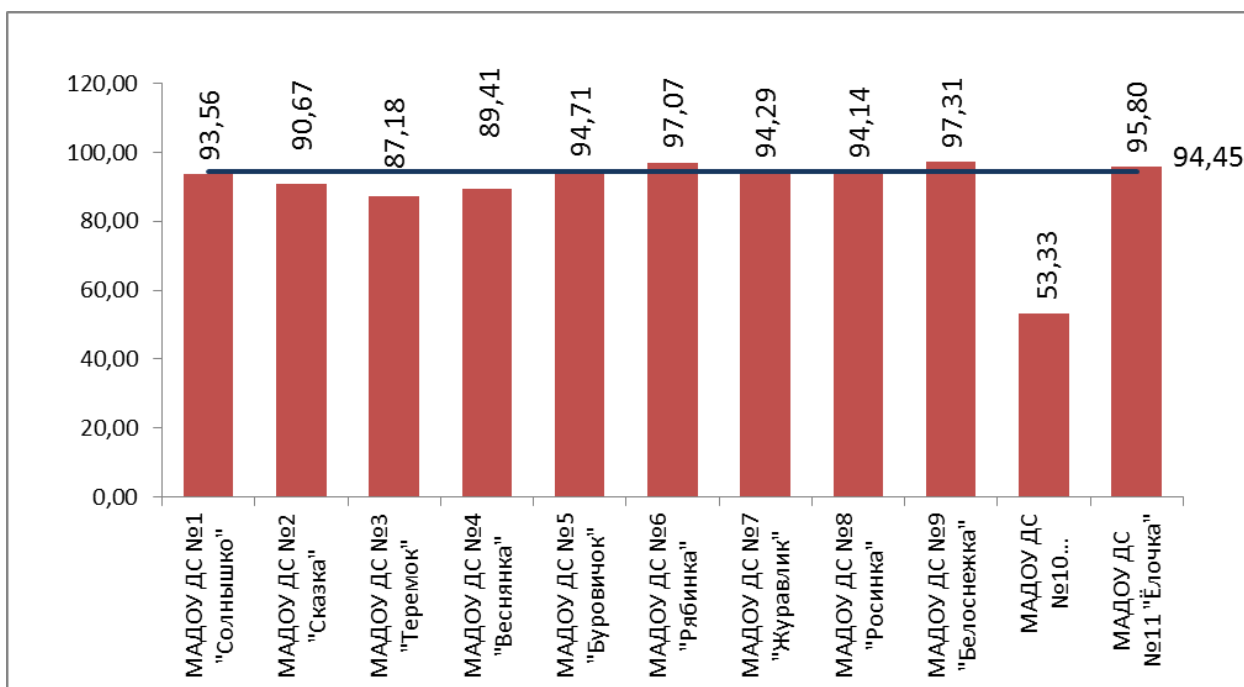
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,71, уровень удовлетворенности населения 94,19%.



Значение уровня удовлетворенности выше уровня прошлого года на 7,7 пункта и выше среднегородских значений по детским садам и школам.

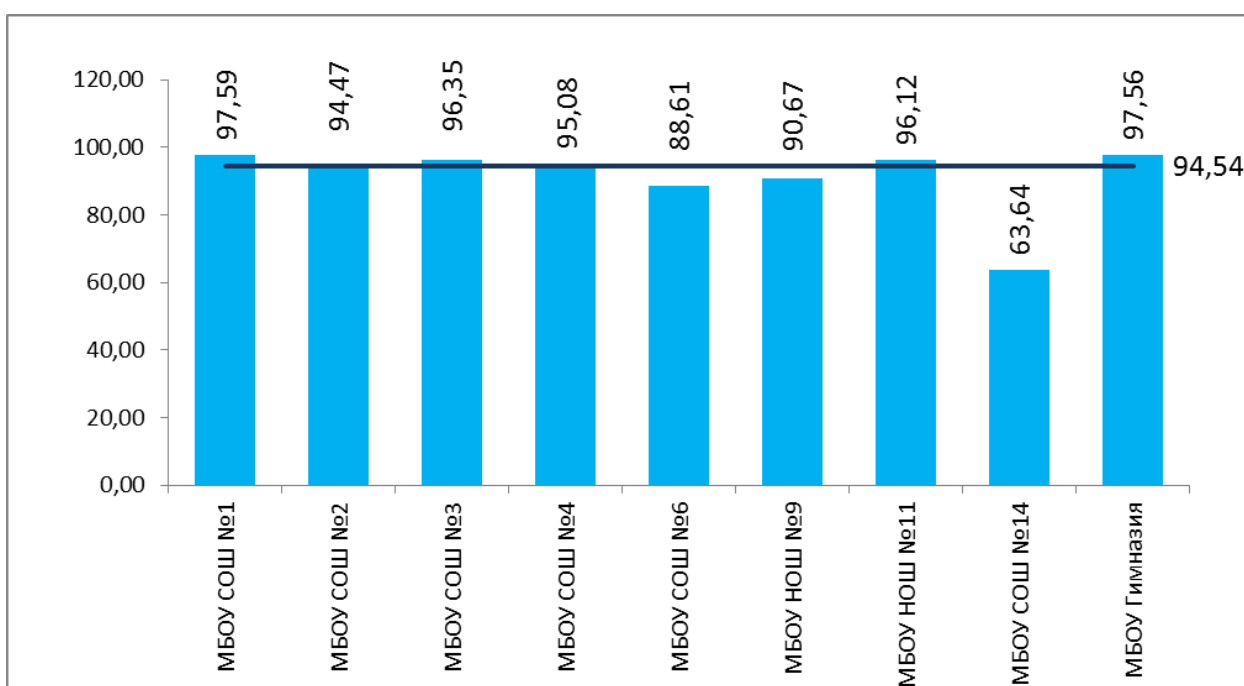
ВОПРОС 8. Наличие дополнительных образовательных программ.

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,72, уровень удовлетворенности – 94,45%.



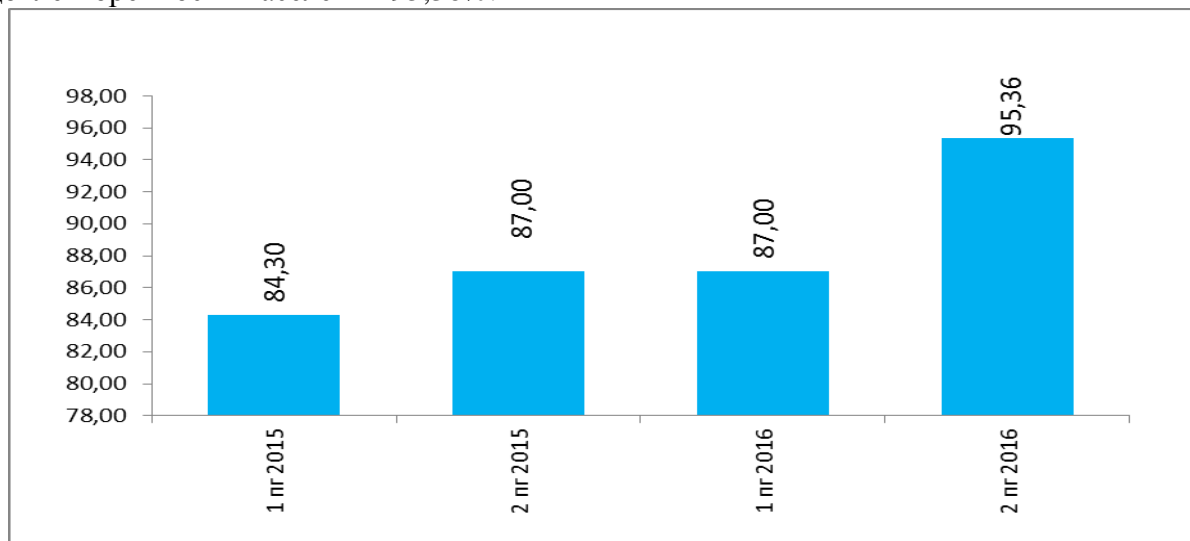
Высокий уровень удовлетворенности в ДОУ №6, ДОУ №9, ДОУ №11. Самое низкое значение в ДОУ №10.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,73, уровень удовлетворенности населения 94,54%.



Уровень удовлетворенности выше среднегогородского в СОШ №1, СОШ №3, СОШ №4, НОШ №11, Гимназии. Низкие значения в СОШ №6, НОШ №9, СОШ №14.

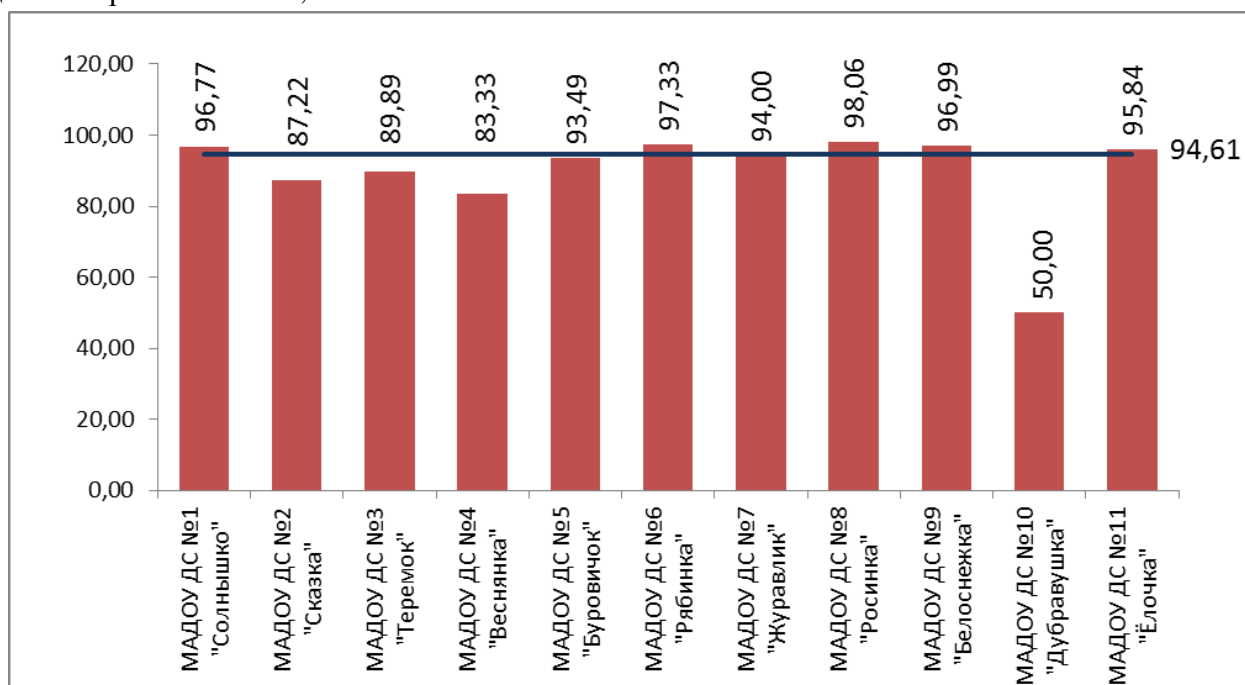
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,77, уровень удовлетворенности населения 95,36%.



Уровень удовлетворенности составил 95,36, что выше уровня прошлого года на 8,4 пункта, и незначительно выше среднегородских значений по детским садам и школам.

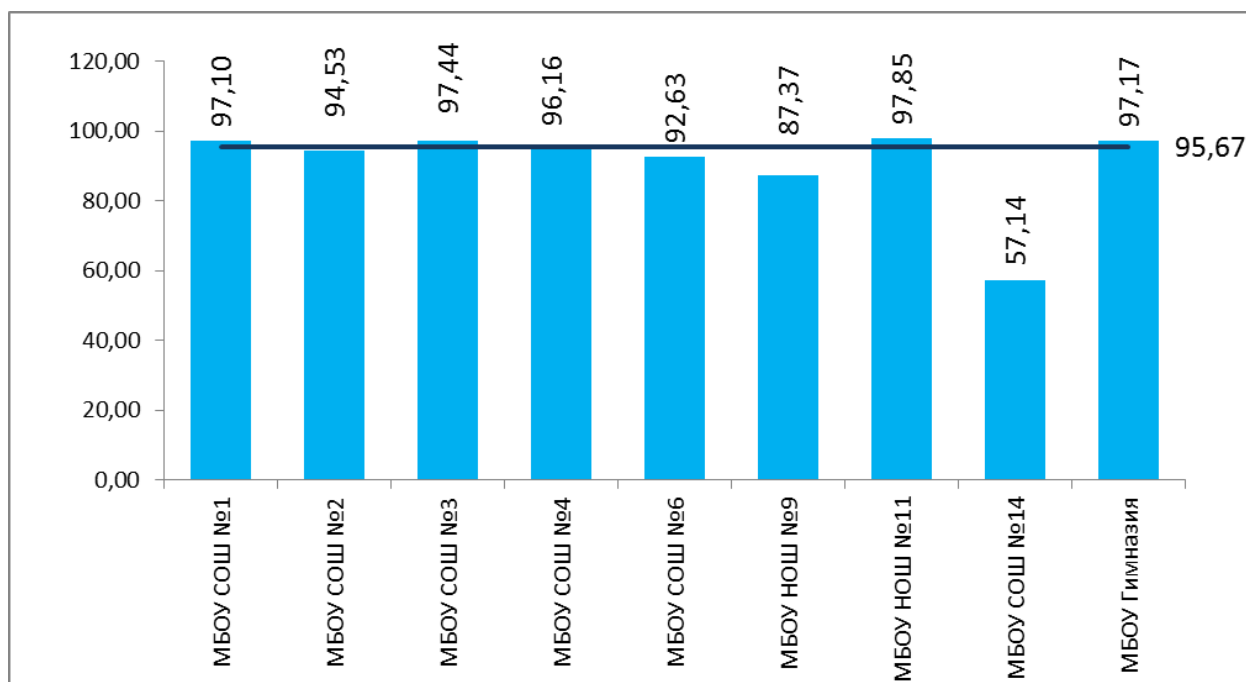
ВОПРОС 9. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся (воспитанников), включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях:

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,73, уровень удовлетворенности – 94,61%.



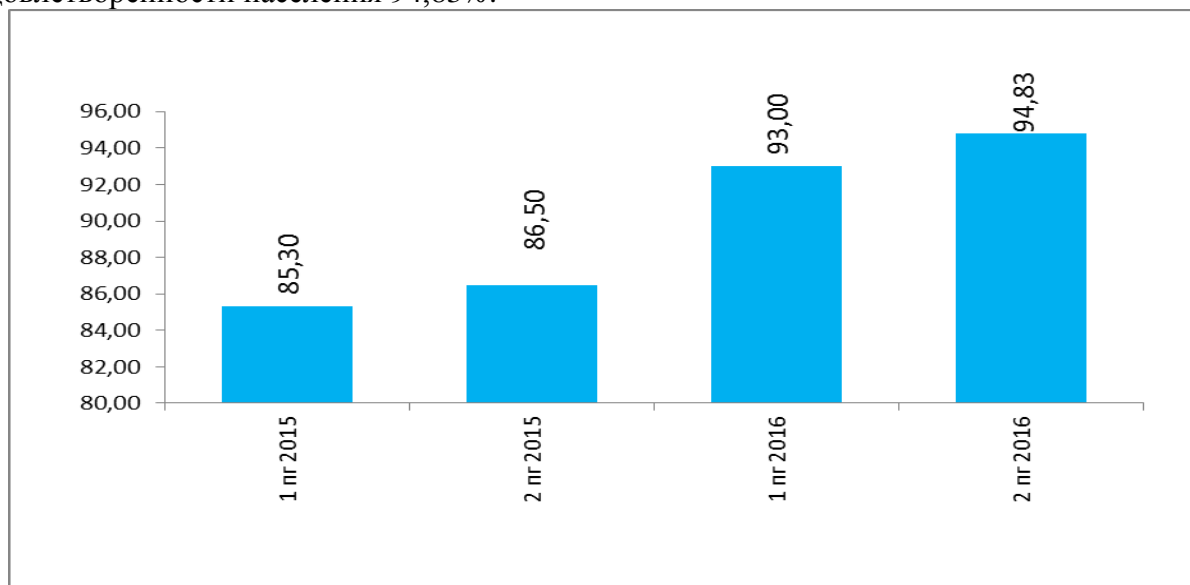
В ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11 уровень удовлетворенности выше среднего значения по городу. Разница между максимальным и минимальным значением составила 48 пунктов.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,78, уровень удовлетворенности населения 95,67%.



Высокий уровень удовлетворенности населения наличием возможности развития творческих способностей обучающихся в СОШ №1, СОШ №3, НОШ №11, Гимназии. Значения уровня удовлетворенности ниже среднегогородского СОШ №2, СОШ №6, НОШ №9. Минимальное значение в СОШ №14. Разница между максимальным и минимальным значением составила 40,7 пункта.

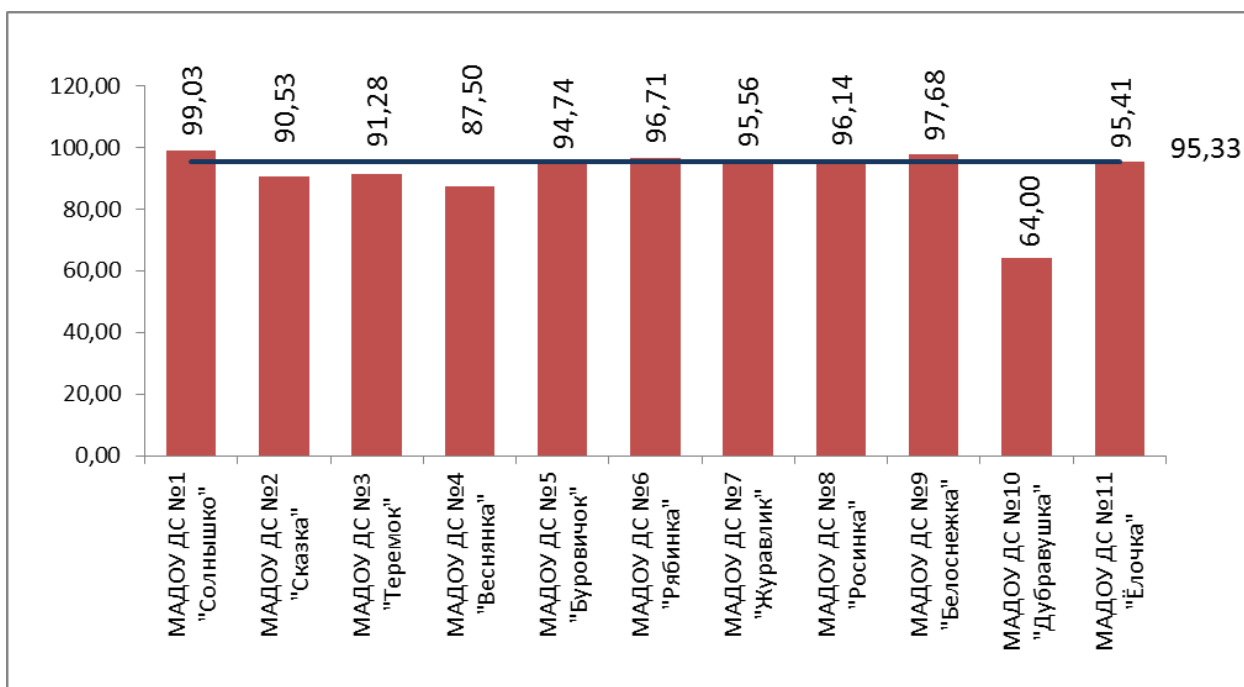
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,74, уровень удовлетворенности населения 94,83%.



Уровень удовлетворенности населения выше уровня прошлого года на 8,3 пункта и незначительно выше среднегогородского значения по ДОУ, но ниже среднегогородского значения по школам.

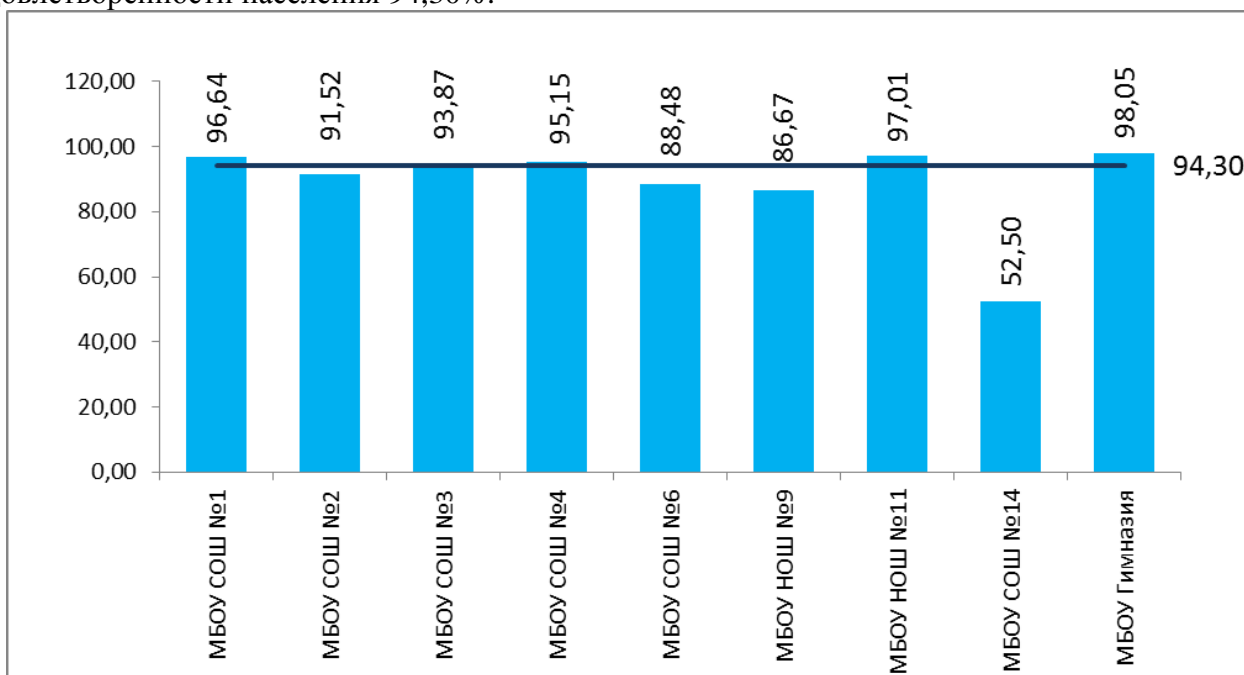
ВОПРОС 10. Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся (воспитанникам).

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,77, уровень удовлетворенности – 95,33%.



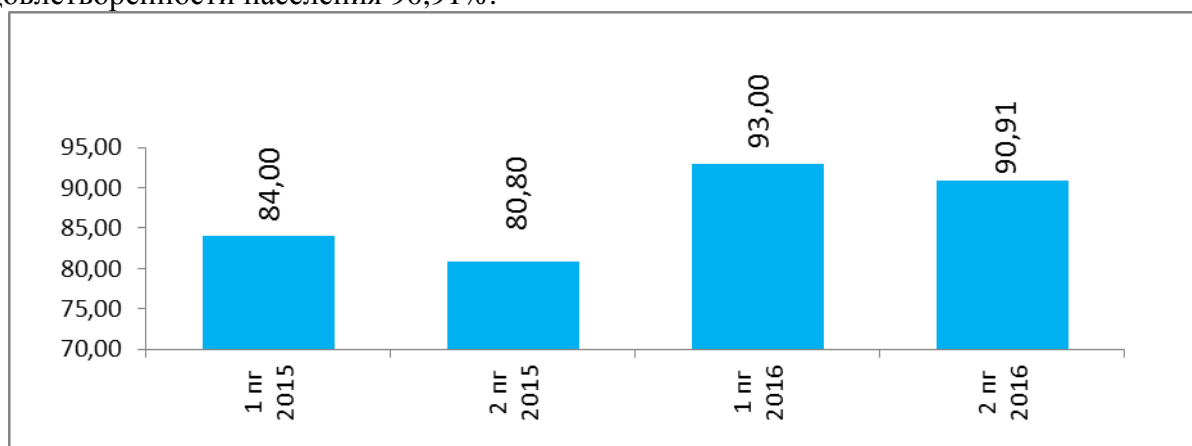
Высокий уровень удовлетворенности в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9. ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, и ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным значением составила 35 пунктов.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,72, уровень удовлетворенности населения 94,30%.



В СОШ №1, СОШ №4, НОШ №11, Гимназии высокий уровень удовлетворенности. Ниже среднего уровень удовлетворенности в СОШ №2, СОШ №3, СОШ №6, НОШ №9. Минимальное значение в СОШ №14. Разница между максимальным и минимальным значением составила 45,6 пунктов.

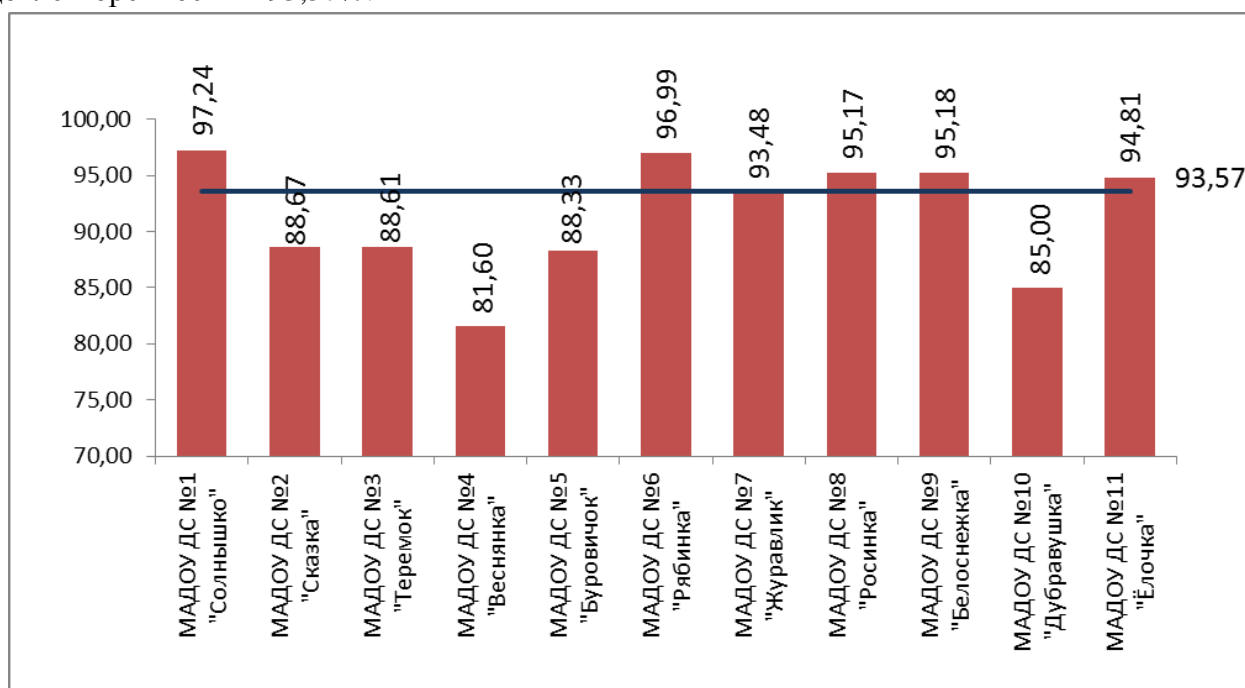
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,55, уровень удовлетворенности населения 90,91%.



Уровень удовлетворенности выше уровня прошлого года на 10 пунктов, но ниже среднегородских значений по детским садам и школам.

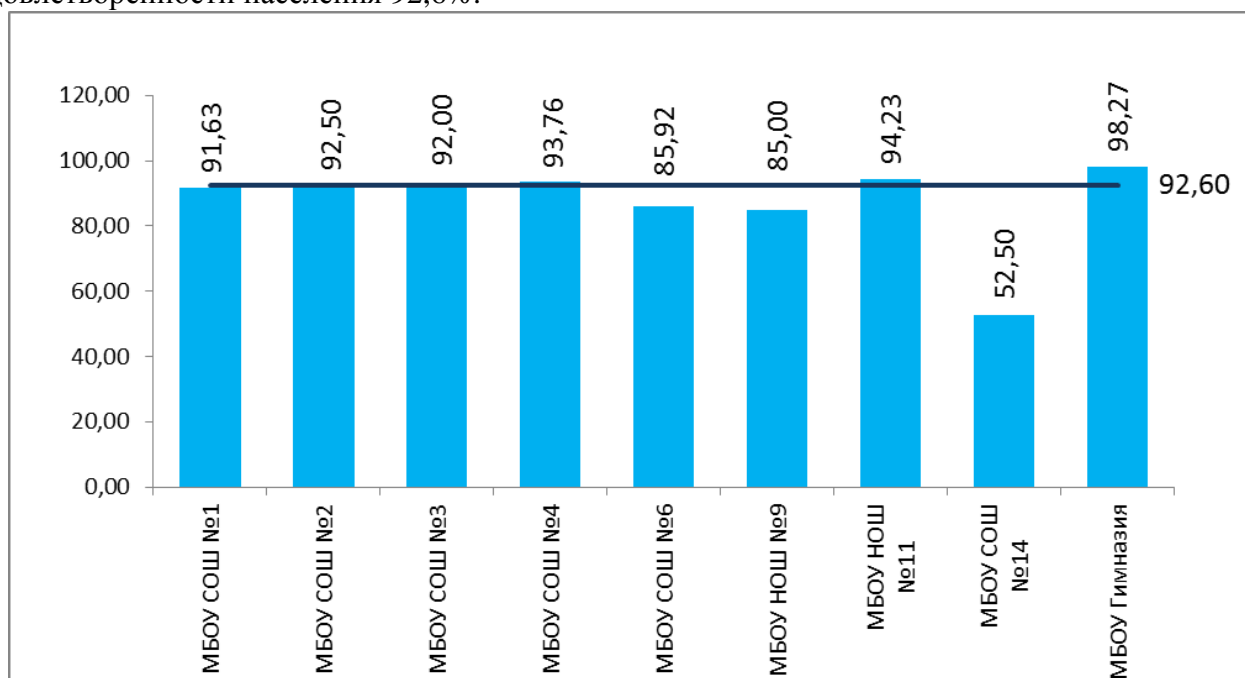
ВОПРОС 11. Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,68, уровень удовлетворенности – 93,57%.



Высокий уровень удовлетворенности условиями организации воспитания и обучения детей с ОВЗ в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Низкий уровень уровня в ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №5, ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным значением составила 16 пунктов.

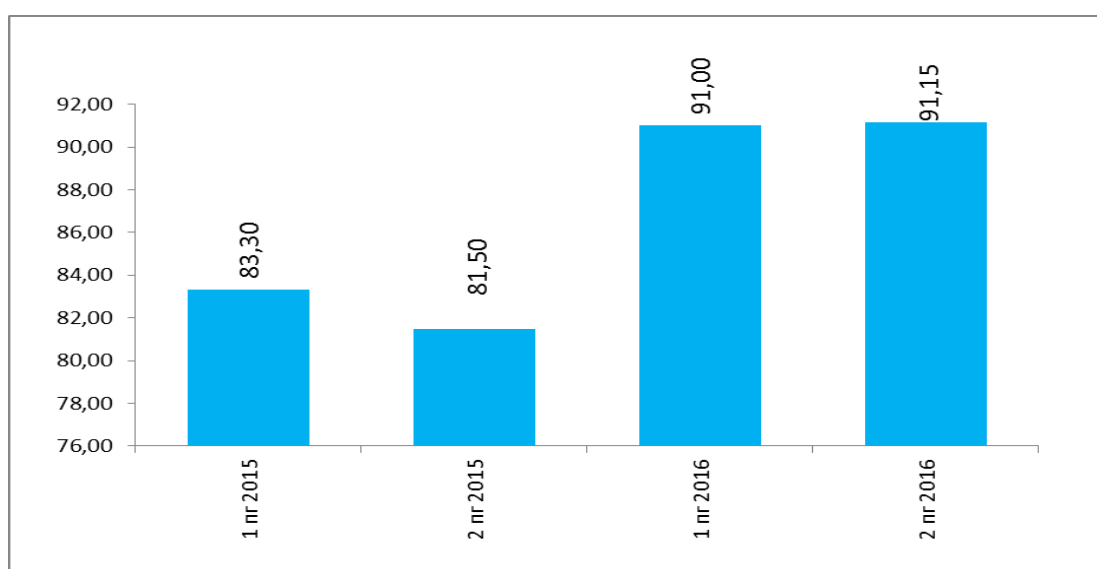
2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,63, уровень удовлетворенности населения 92,6%.



Высокий уровень удовлетворенности в СОШ №4, НОШ №11 и Гимназии. Низкий уровень в СОШ №6 и НОШ №9. Минимальный – в СОШ №14.

Разница между максимальным и минимальным значением составила 45,8 пункта.

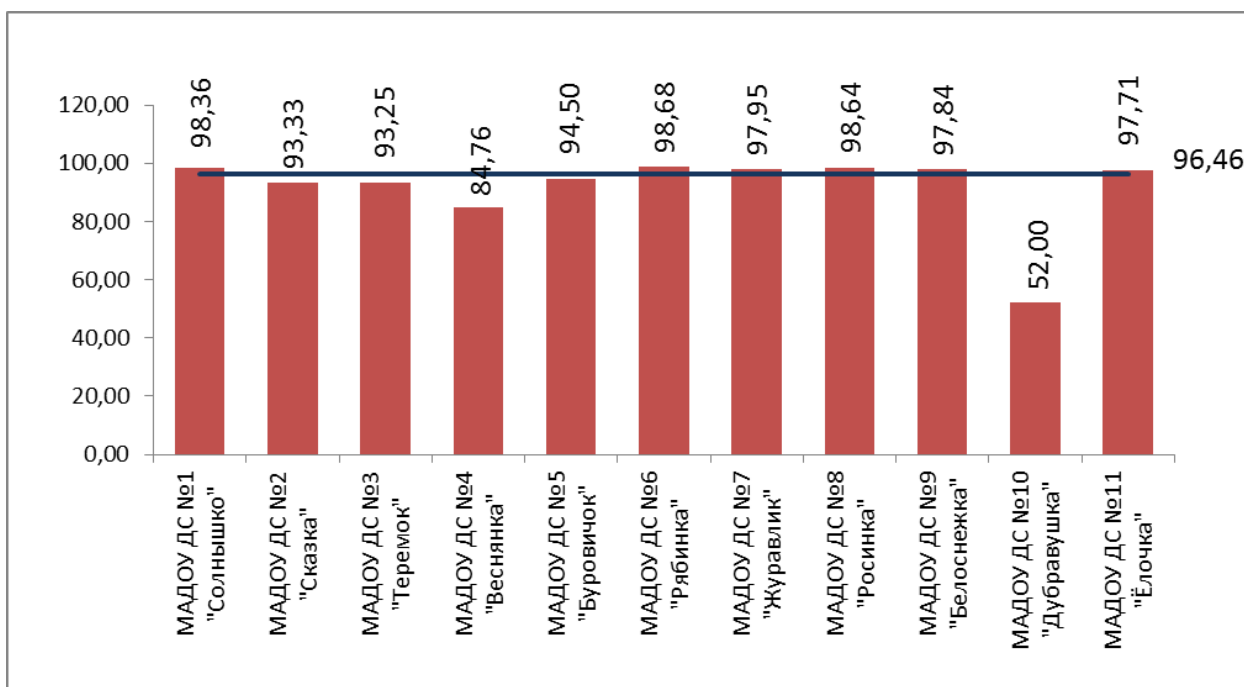
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,56, уровень удовлетворенности населения 91,15%.



Уровень удовлетворенности выше уровня прошлого года на 9,7 пункта, но ниже среднегородских значений по детским садам и школам.

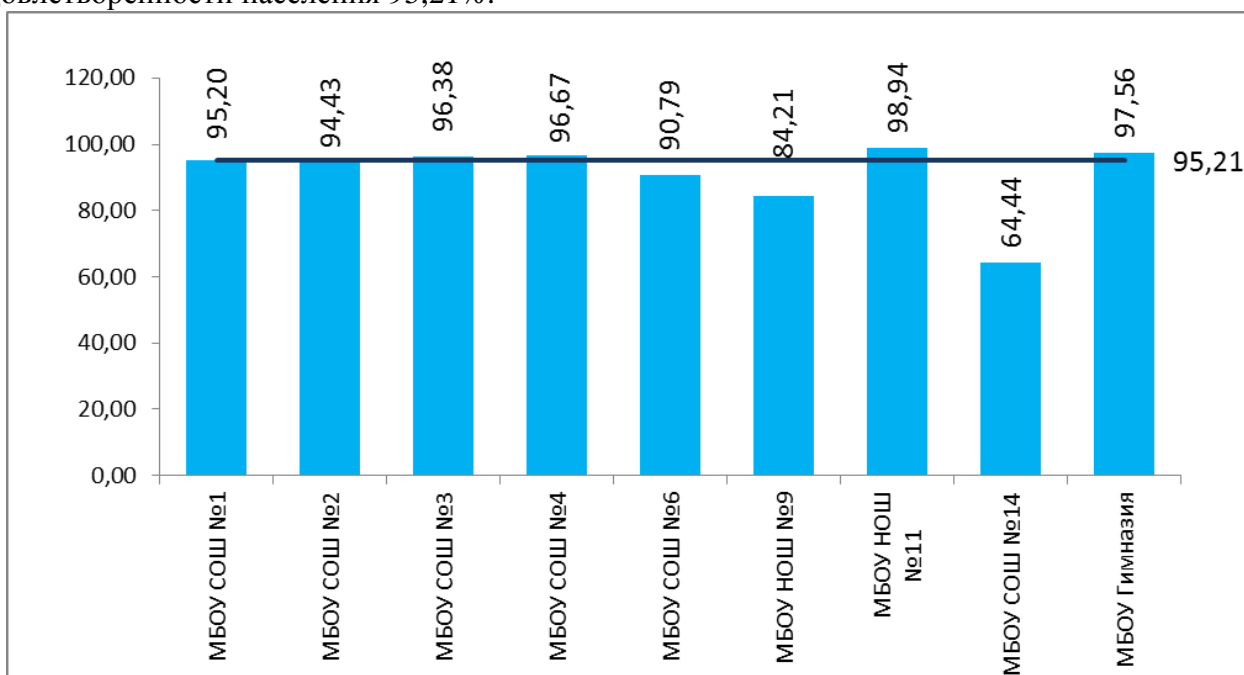
ВОПРОС 12. Доброжелательность и вежливость работников организации.

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,82, уровень удовлетворенности – 96,46%.



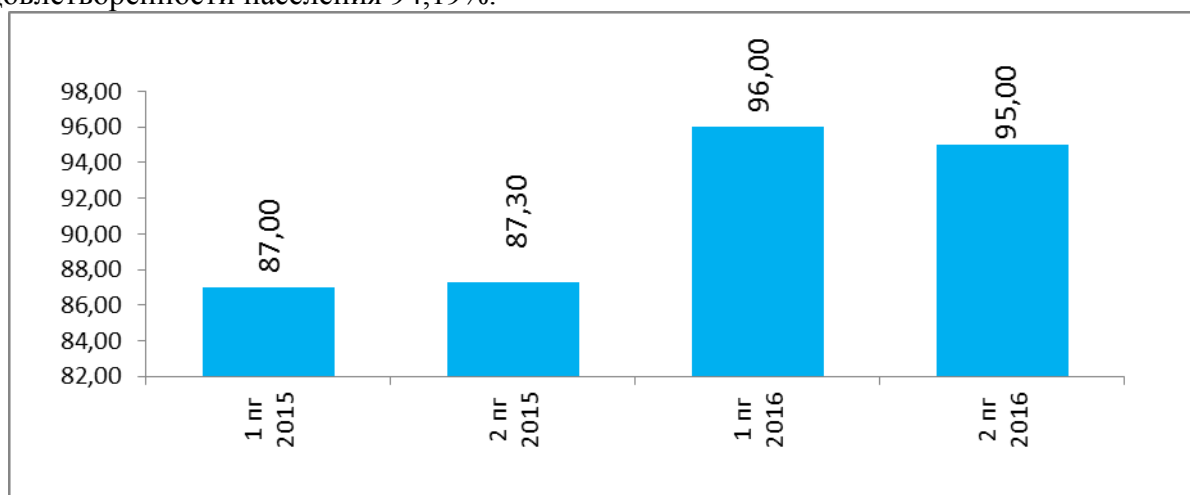
ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №7, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11 имеют высокий уровень удовлетворенности, низкий уровень - в ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным значением составляет 46,7 пункта.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,76, уровень удовлетворенности населения 95,21%.



Высокий уровень удовлетворенности населения доброжелательностью и вежливостью работников в СОШ №2, СОШ №3, СОШ №4, НОШ №11 и Гимназии. Низкий уровень – в СОШ №6, НОШ №9, минимальный – в СОШ №14.

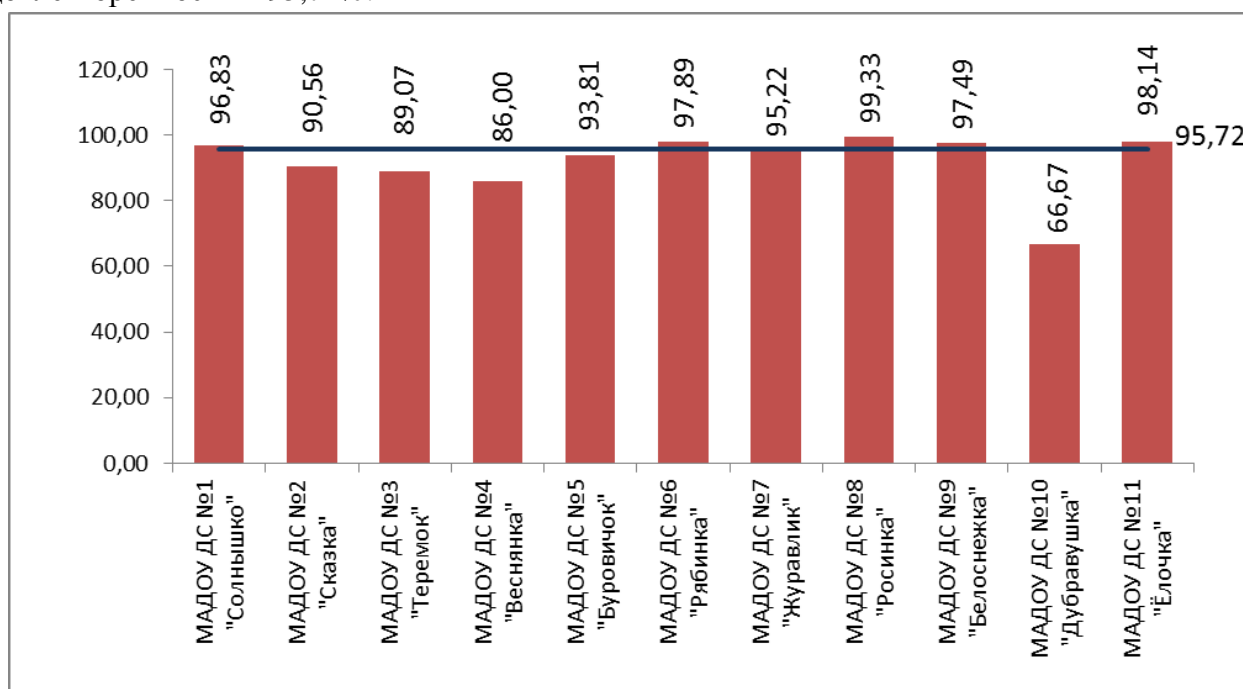
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,75, уровень удовлетворенности населения 94,19%.



Уровень удовлетворенности вежливостью и доброжелательностью работников выше уровня прошлого года на 7,7 пункта, и незначительно ниже среднегородских значений уровня по детским садам и школам.

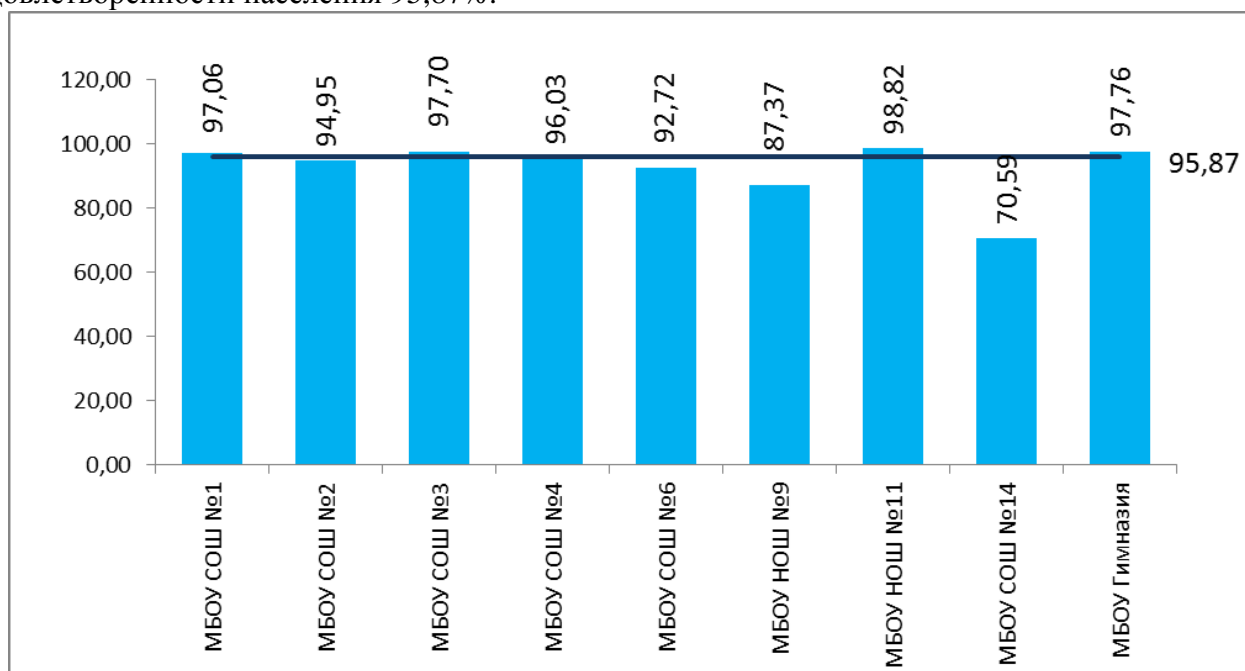
ВОПРОС 13. Компетентность работников организации (профессионализм).

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,79, уровень удовлетворенности – 95,72%.



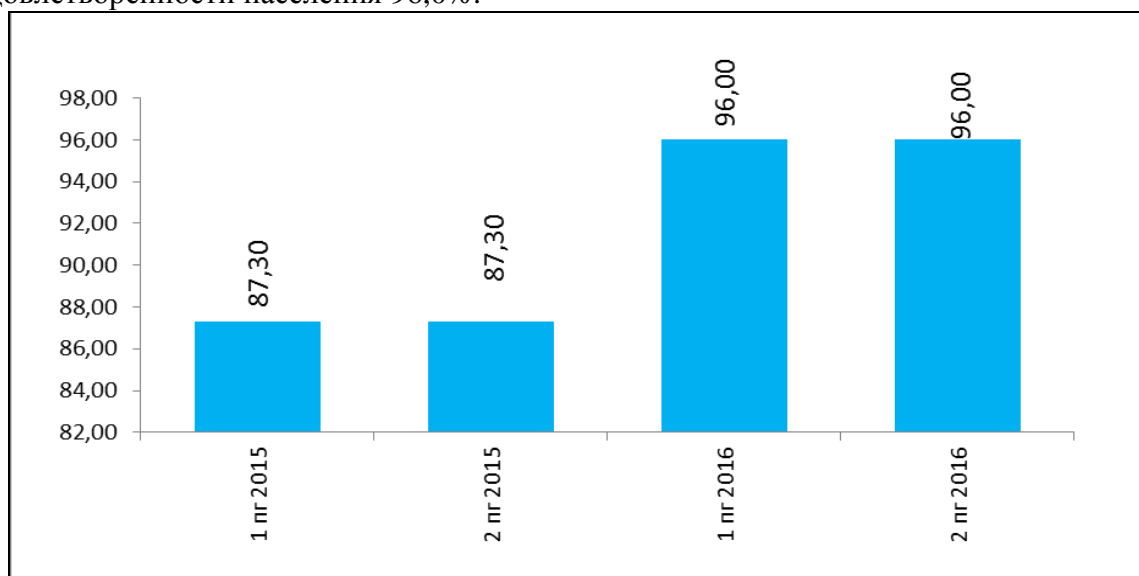
Высокий уровень удовлетворенности профессионализмом работников в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Уровень удовлетворенности ниже среднего в ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №5, ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным значением составляет 31,5 пункта.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,79, уровень удовлетворенности населения 95,87%.



Высокий уровень удовлетворенности профессионализмом работников в СОШ №1, СОШ №3, НОШ №11 и Гимназии. Уровень удовлетворенности ниже среднего в СОШ №6, НОШ №9, минимальный – в СОШ №14. Разница между максимальным и минимальным значением составляет 28,2 пункта.

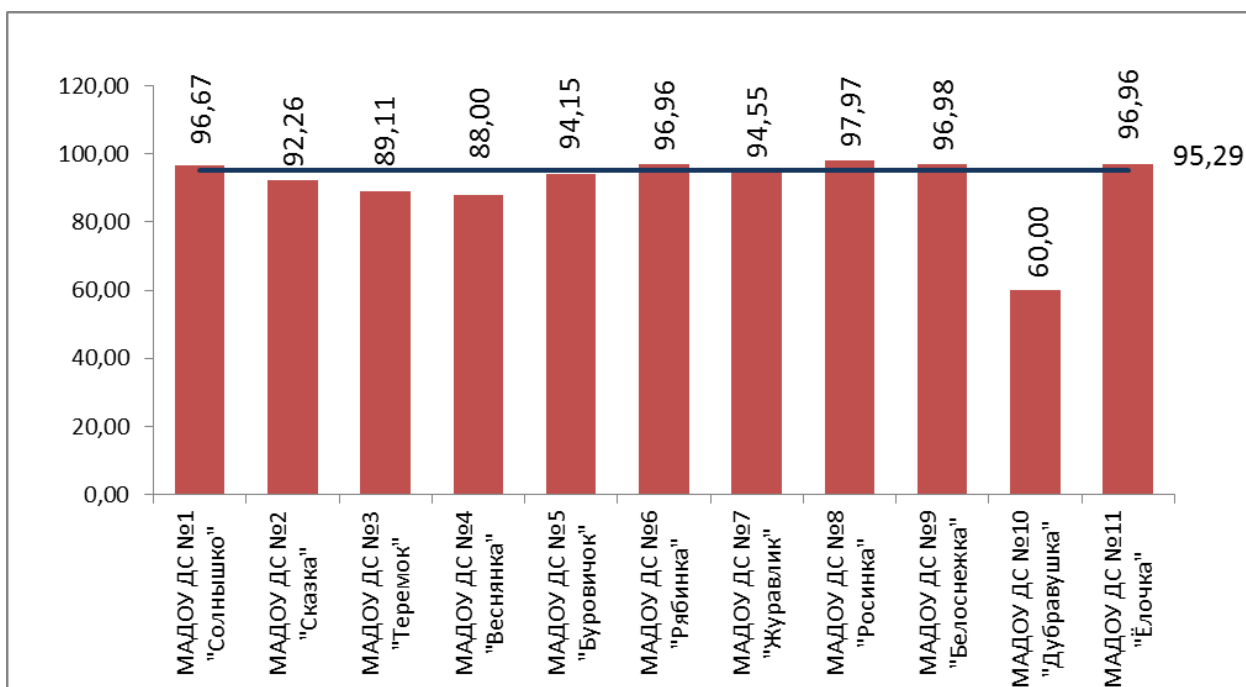
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,80, уровень удовлетворенности населения 96,0%.



Уровень удовлетворенности выше уровня прошлого года на 8,7 пункта и выше среднегородских значений по детским садам и школам.

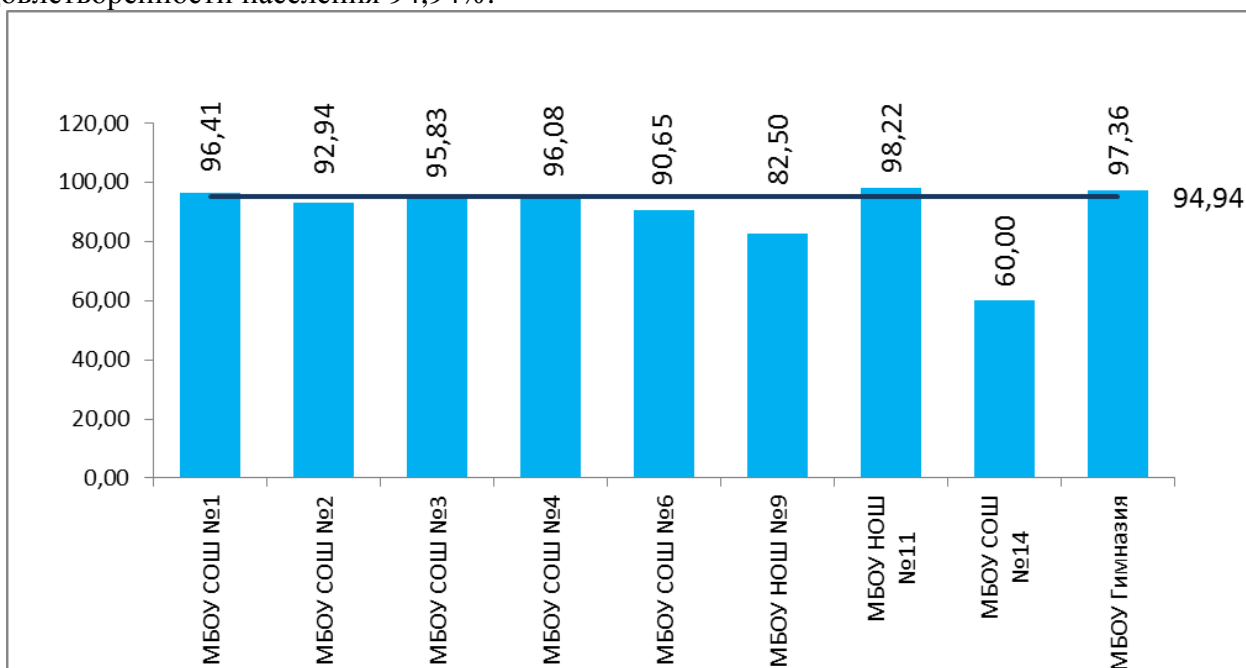
ВОПРОС 14. Качество предоставляемых образовательных услуг.

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,76, уровень удовлетворенности – 95,29%.



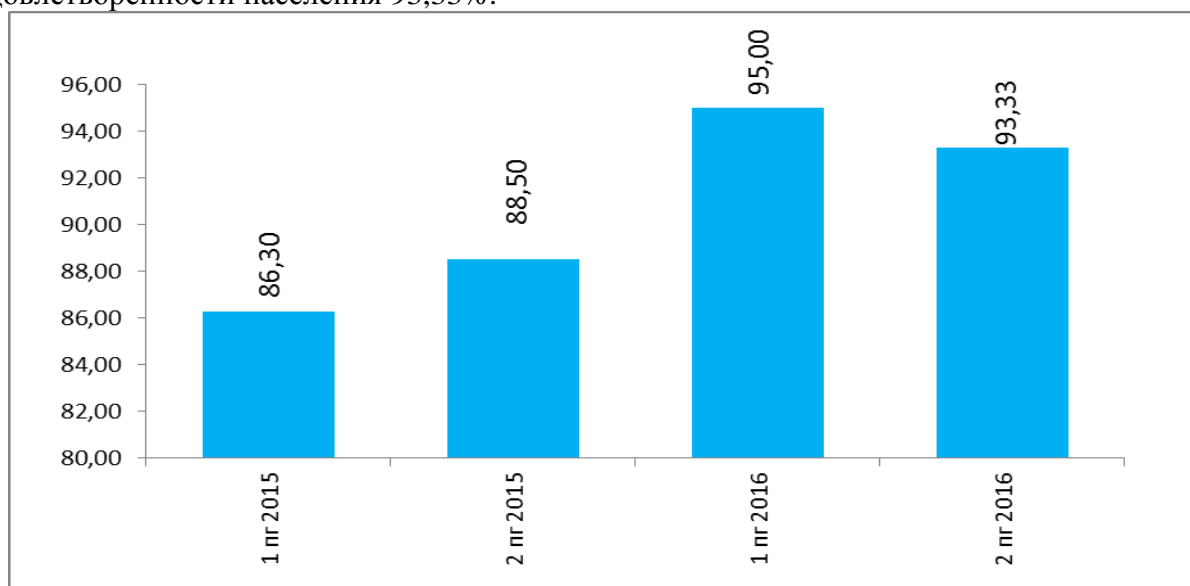
Высокий уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Уровень удовлетворенности ниже среднего в ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №5, минимальное значение уровня удовлетворенности в ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным значением составляет 38 пунктов.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,75, уровень удовлетворенности населения 94,94%.



СОШ №1, СОШ №3, СОШ №4, НОШ №11, Гимназия имеют высокий уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Ниже среднего – СОШ №2, СОШ №6, НОШ №9, минимальное значение в СОШ №14. Разница между максимальным и минимальным значениями составляет 38 пунктов.

3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,67, уровень удовлетворенности населения 93,33%.



Уровень удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг выше уровня прошлого года на 5,5 пункта, но ниже среднегородских значений по детским садам и школам.

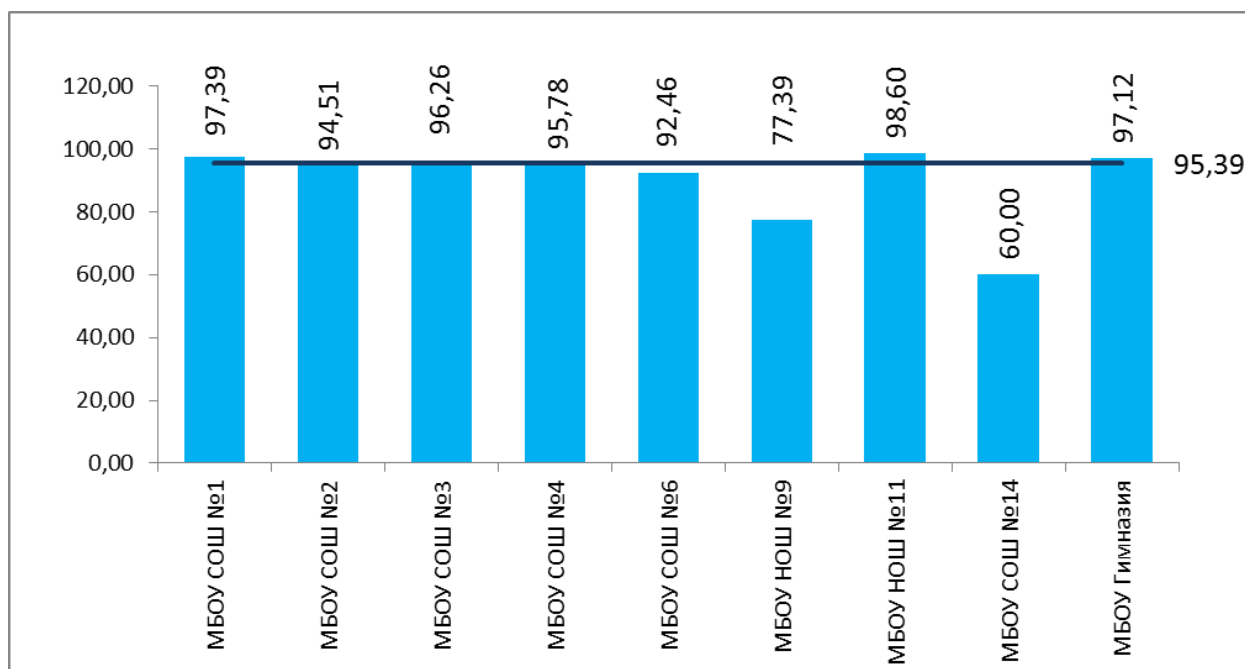
ВОПРОС 15. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,77, уровень удовлетворенности – 95,48%.



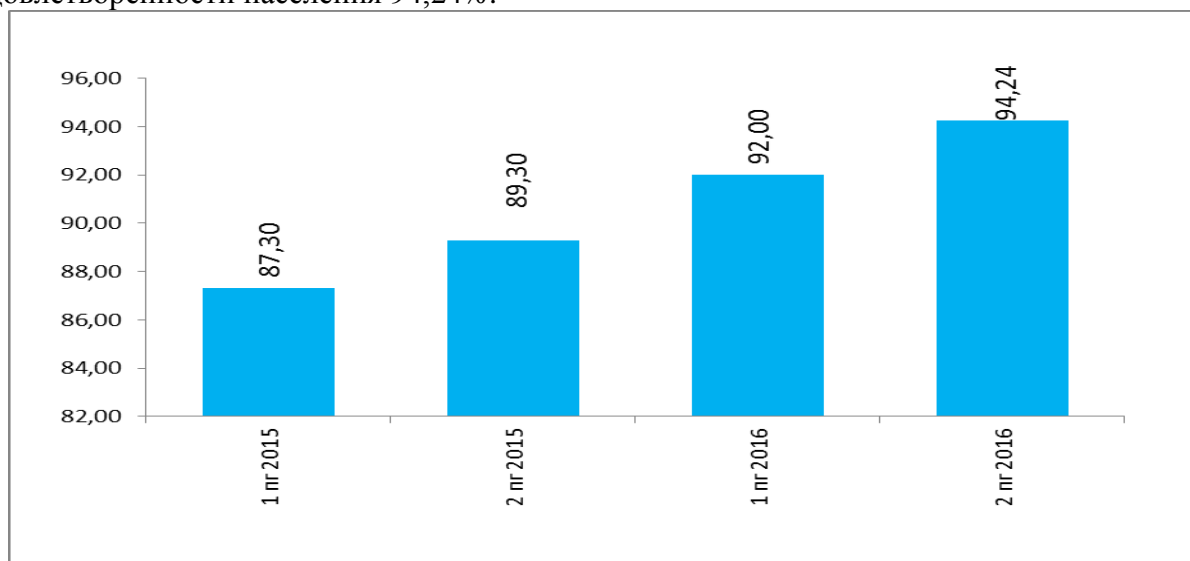
Высокий уровень готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9 и ДОУ №11. Ниже среднего уровень в ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №7. Минимальный уровень в ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным уровнем составляет 38 пунктов.

2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,77, уровень удовлетворенности населения 95,39%.



Высокий уровень готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым в СОШ №1, СОШ №3, НОШ №11 и Гимназии. Низкий – СОШ №6, НОШ №9 и СОШ №14. Разница между максимальным и минимальным значением составляет 38,6 пункта.

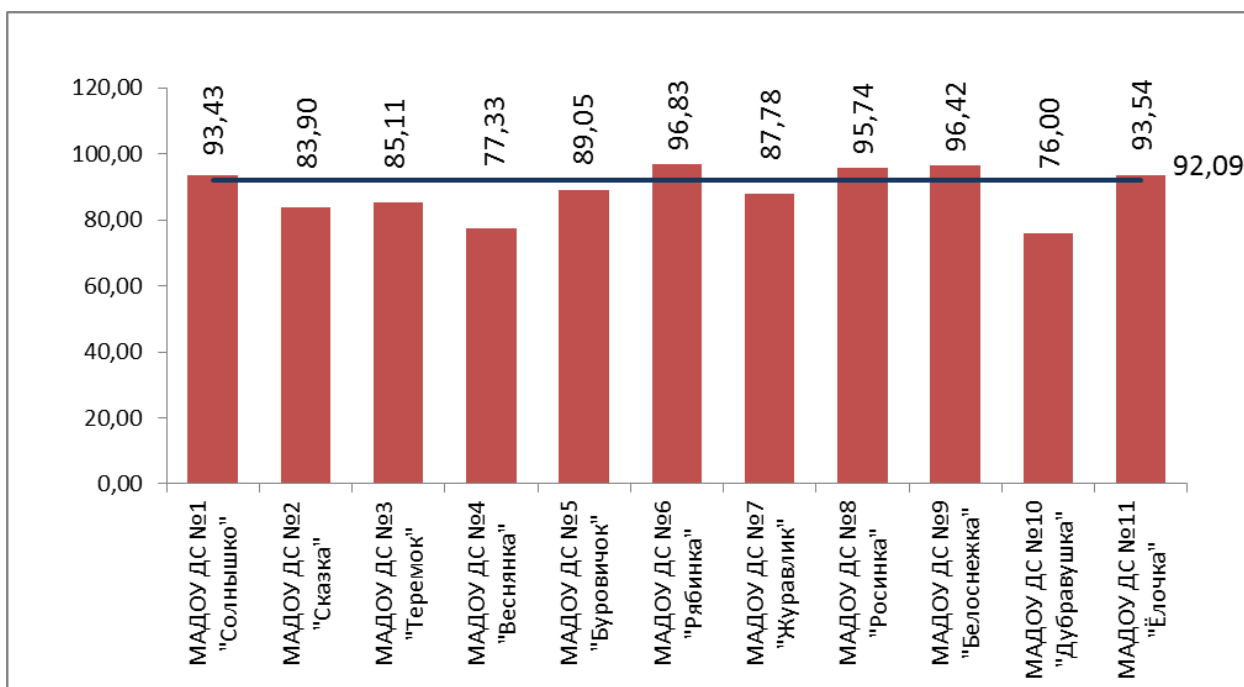
3) организация дополнительного образования: средний балл составил 4,71, уровень удовлетворенности населения 94,24%.



Уровень готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым выше уровня прошлого года на 4,9 пункта и незначительно ниже среднегородских значений по детским садам и школам.

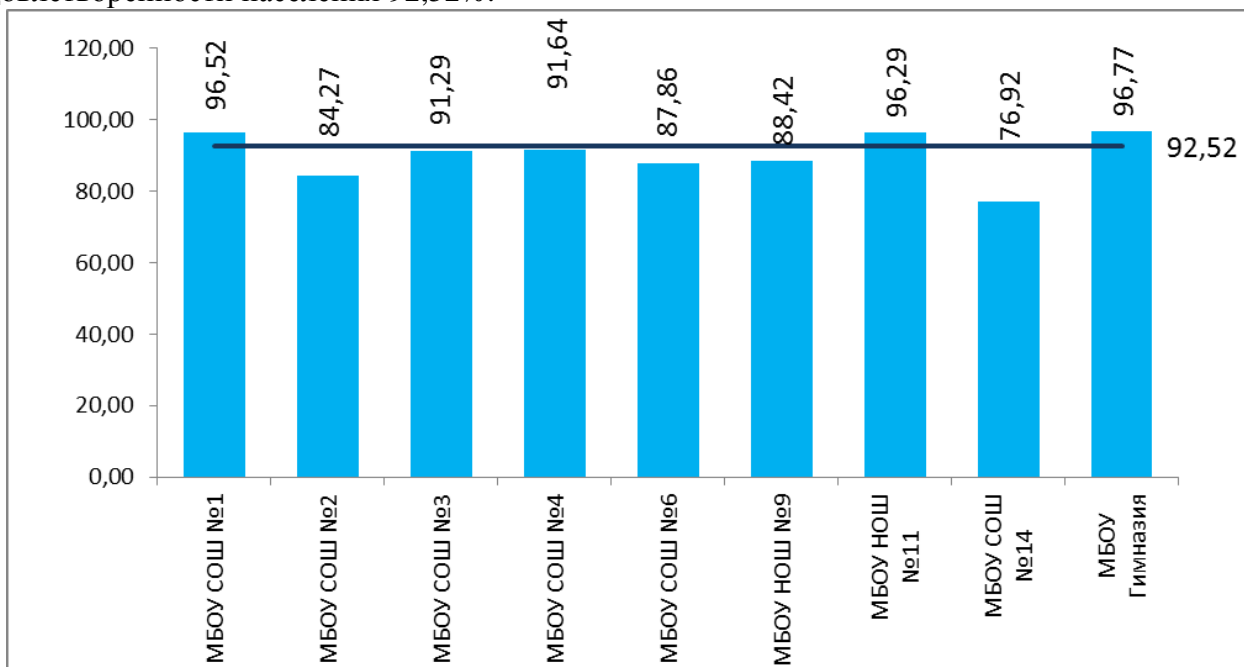
ВОПРОС 16. Качество питания в организации.

1) дошкольные образовательные организации: средний балл составил 4,60, уровень удовлетворенности – 92,09%.



Уровень удовлетворенности населения качеством питания выше среднего в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Низкий уровень в ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №5, ДОУ №7, минимальный – в ДОУ №10. Разница между максимальным и минимальным значением составляет 20,8 пункта.

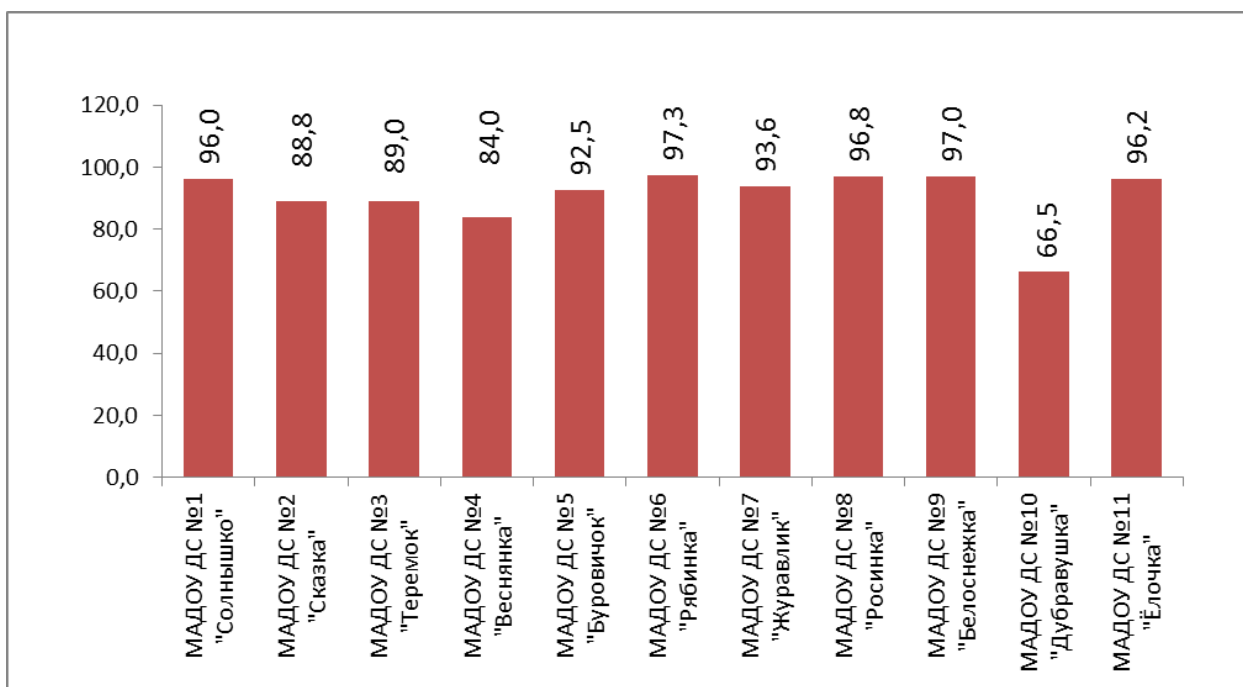
2) общеобразовательные организации: средний балл составил 4,63, уровень удовлетворенности населения 92,52%.



Уровень удовлетворенности населения качеством питания выше среднего в СОШ №1, НОШ №11 и Гимназии. Низкий уровень в СОШ №2, СОШ №6, НОШ №9, СОШ №14. Разница между максимальным и минимальным значением составляет 19,9 пункта.

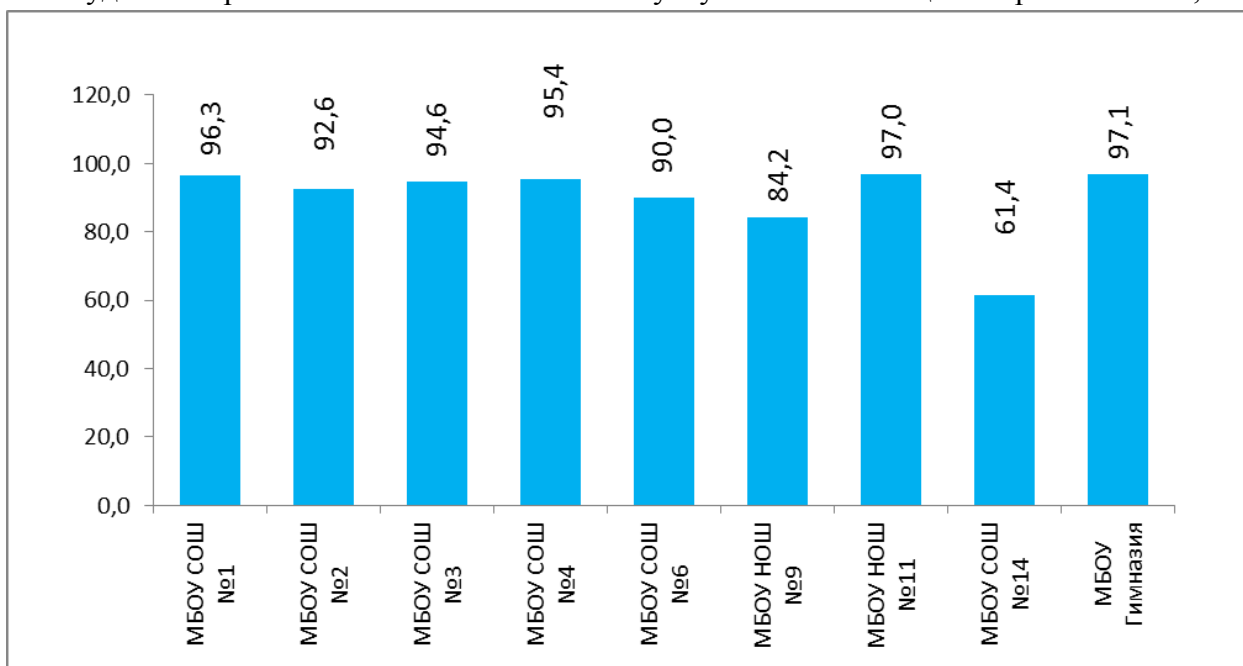
ВЫВОД: Оценка уровня удовлетворенности населения качеством услуг в области общего образования по образовательным организациям города (по 16 вопросам анкеты):

1) дошкольные образовательные организации: средний балл 4,7, среднегородской уровень удовлетворенности населения качеством услуг в области дошкольного образования 94,5%.



Высокий уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в области дошкольного образования в ДОУ №1, ДОУ №6, ДОУ №8, ДОУ №9, ДОУ №11. Уровень удовлетворенности ниже среднегородского значения в ДОУ №2, ДОУ №3, ДОУ №4, ДОУ №5, ДОУ №7. Минимальный уровень в ДОУ №10.

2) общеобразовательные организации: средний балл по городу 4,7, среднегородской уровень удовлетворенности населения качеством услуг в области общего образования 94,4%.



Высокий уровень удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в области общего образования в СОШ №1, СОШ №4, НОШ №11 и Гимназии. Уровень удовлетворенности ниже среднегородского значения в СОШ №2, СОШ №6, НОШ №9. Минимальный уровень в СОШ №14.

3) организация дополнительного образования: средний балл по городу 4,7, среднегородской уровень удовлетворенности населения качеством услуг в области дополнительного образования 93,4% (АППГ – 85,5%).