**Изучение общественного мнения о качестве оказания**

**муниципальных образовательных услуг**

В соответствии с приказом МКУ «Управление образования МО «Оймяконский улус (район)» от 07.04.2017г. № 130 о/д «Об изучении общественного мнения о качестве оказания муниципальных образовательных услуг», в целях определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых всеми образовательными учреждениями Оймяконского района и определения направлений развития на предстоящий учебный год, в период с мая по июнь 2017 года было проведено мониторинговое исследование методом социологического анкетного анонимного опроса родителей образовательных учреждений улуса.

Одним из важнейших показателей эффективности работы школы является удовлетворенность участников образовательного процесса качеством оказания образовательных услуг. Данный показатель весьма субъективен и не может быть единственным и основным критерием ойенки эффективности общеобразовательного учреждения.Показатель удовлетворенности образовательными услугами является одним из показателей оценки деятельности органов местного самоуправления. Показатель удовлетворенности родителей (законных представителе) качеством оказания муниципальных образовательных услуг включает в себя ответы на проблемные вопросы респондентов об оценке работы школ.

I. Результаты проведенного анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся общеобразовательных учреждений Оймяконского улуса в 2017 году.

I.I. Оцените следующие параметры образовательных организаций общего образования (школа, гимназия, лицей), посещаемых Вашими детьми за последний год по 5-балльной шкале (где «1» -наихудшая оценка, , «5» - наилучшая оценка).

Опрос проводился в следующих общеобразовательных учреждениях:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | ОУ | Кол-во респондентов | Руководитель ОУ |
| 1 | МБОУ «Усть-Нерская гимназия» | 189 | Бахарева Н.В. |
| 2 | МБОУ «УНСОШ им. И.В.Хоменко» | 171 | Петрова П.Е. |
| 3 | МКОУ «Артыкская СОШ» | 14 | Семенова А.А. |
| 4 | МКОУ «ТСОШ им. Г.А.Кривошапкина» | 29 | Николаева М.К. |
| 5 | МБОУ «ОСОШ им. Н.О.Кривошапкина» | 70 | Посельская Е.Г. |
| 6 | МКОУ «ССОШ им. Т.И.Скрыбыкиной» | 45 | Варламова С.И. |
| 7 | МБОУ «ТСОШ им. Н.М.Заболоцкого» | 130 | Егорова А.В. |
| 8 | МКОУ «Ючюгейская СОШ» | 30 | Карпова В.К. |
|  |  | 678 |  |

***Результаты предоставлены в процентах от общего количества респондентов****.*

1.Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них).

68,6 % респондентов по улусу положительно оценивают степень информирования о предоставляемых услугах ОУ из различных официальных источников; 17,8 % удовлетворены, а 5,1% дали неудовлетворительную оценку по 1 критерию.

Среди ОУ выше % положительной оценки в ССОШ – 95%; 7% респондентов УНСОШ дали наихудшую оценку.

2. Работа классного руководителя.

90,4 % респондентов по улусу положительно оценивают работу классных руководителей; 4,4 % удовлетворены, а 1,9% дали неудовлетворительную оценку по 2 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ССОШ – 100%, АСОШ-93%; 7,5% респондентов УНГ дали наихудшую оценку.

3. Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов.

89,4% респондентов по улусу положительно оценивают степень доброжелательности педагогов; 7,3 % удовлетворены, а 2 % дали неудовлетворительную оценку по 3 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ССОШ – 95%; 6,5% респондентов УНГ дали наихудшую оценку.

4. Качество преподавания учебных предметов

81,4% респондентов по улусу положительно оценивают уровень качества преподавания учебных предметов; 13,2% удовлетворены, а 1,9 % дали неудовлетворительную оценку по 4 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ОСОШ – 86%; 8% респондентов АСОШ дали наихудшую оценку.

5. Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией.

60,1% респондентов по улусу положительно оценивают удобство местоположения ОУ; 11% удовлетворены, а 7,5 % дали неудовлетворительную оценку по 5 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ССОШ – 95%; 11,5% респондентов УНГ дали наихудшую оценку.

6. Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т.д.).

82,8% респондентов по улусу положительно оценивают уровень комфортности пребывания обучающимися в ОУ; 8,9% удовлетворены, а 4,9% дали неудовлетворительную оценку по 6 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ОСОШ – 100%; 7% респондентов АСОШ дали наихудшую оценку.

7. Обеспечение мер безопасности детей

80,5% респондентов по улусу положительно оценивают обеспечение безопасности в ОУ; 13 % удовлетворены, а 4,5% дали неудовлетворительную оценку по 7 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ССОШ – 95%; 7% респондентов УНСОШ дали наихудшую оценку.

8. Уровень материально-технического оснащения организации

73,7% респондентов по улусу положительно оценивают материально-техническое оснащение ОУ; 19 % удовлетворены, а 5,5% дали неудовлетворительную оценку по 8 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ОСОШ – 100%, ССОШ-95%; 7% респондентов АСОШ дали наихудшую оценку.

9. Обеспеченность учебниками

82,7% респондентов по улусу положительно оценивают обеспеченность учебниками ОУ; 10,1 % удовлетворены, а 5,1% дали неудовлетворительную оценку по 9 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ССОШ – 95%, ОСОШ-93%, ; 7% респондентов АСОШ дали наихудшую оценку.

10. Доступность платных услуг

Всего 44,4% респондентов по улусу положительно оценивают доступность платных услуг, предоставляемых ОУ; 7,2 % удовлетворены, а 5,8% дали неудовлетворительную оценку по 10 критерию. 7,5% респондентов УНГ дали наихудшую оценку.

11. Организация и качество школьного питания

80,5% респондентов по улусу положительно оценивают организацию и качество школьного питания; 13 % удовлетворены, а 5,7% дали неудовлетворительную оценку по 11 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ССОШ – 100%, ОСОШ-100%;

4,6% респондентов ТомСОШ дали наихудшую оценку.

12. Частота предоставления информации о текущей успеваемости учащихся (ведение дневника и журнала в том числе электронного)

82,3% респондентов по улусу положительно оценивают частоту предоставления информации о текущей успеваемости обучающихся; 13,6 % удовлетворены, а 2% дали неудовлетворительную оценку по 12 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ОСОШ – 74%; 2,3% респондентов ТомСОШ дали наихудшую оценку.

13. Организация классных и общешкольных воспитательных мероприятий

86,9% респондентов по улусу положительно оценивают организацию классных и общешкольных воспитательных мероприятий; 6% удовлетворены, а 1% дал неудовлетворительную оценку по 13 критерию. Среди ОУ выше % положительной оценки в ОСОШ – 100%; 2,3% респондентов ТомСОШ дали наихудшую оценку.

14. Наличие необходимых образовательных услуг (если нет - вписать каких именно в вопросе №3)

Всего 41% респондентов по улусу положительно оценивают наличие необходимых образовательных услуг в ОУ; 9,1% удовлетворены, а 2,9% дал неудовлетворительную оценку по 14 критерию. 7% респондентов УНСОШ дали наихудшую оценку.

15. Создание условий для обучения детей-инвалидов, детей с ОВЗ

Всего 30,1% респондентов по улусу положительно оценивают условия для обучения детей с ОВЗ в ОУ; 10,7% удовлетворены, а 8,7% дал неудовлетворительную оценку по 15 критерию. В ТерСОШ, ОСОШ родители не дали ни одного ответа по данному критерию. 13,8% респондентов ТомСОШ дали наихудшую оценку.

По I разделу, по показателям оценки спектра образовательных программ, качества образовательных услуг в соответствии с социальным заказом, материально-технических условий реализации образовательного процесса, создания комфортных условий для участников образовательного процесса, профессиональной компетентности педагогических работников, общеобразовательных учреждений в 2017 году:

Доля респондентов давших наилучшую оценку из числа опрошенных родителей обучающихся в 2017 году:

II. С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в школах, лицеях, гимназиях образования?

*Результаты предоставлены в процентах от общего количества респондентов.*

1. Никаких проблем не возникло.

2. Чрезмерная учебная нагрузка

3. Нехватка учителей

4. Слабая материально-техническая база

5. Плохое питание детей

6. Постоянные денежные сборы

7. Высокая наполняемость классов

8. Невнимательное отношение к детям

9. Низкая профессиональная подготовка учителей

10. Плохая организация внеклассной работы с детьми

11. Дети не имеют доступа к Интернету, электронным образовательным ресурсам

12. Низкое качество образования

13. Слабая физкультурно-оздоровительная работа.

14. Здание школы требует ремонта

15. Учителя занижают (завышают) оценки

16. Агрессивность внутришкольной среды

17. Низкое качество воспитательной работы с детьми

18. Навязывание платных услуг

19. Трудно было устроить ребенка в данную школу из-за недостатка мест

20. Не обеспечивается безопасность детей

21. Затрудняюсь ответить

Анализируя данные 2 раздела, необходимо отметить:

1. Наибольшее количество отрицательных ответов набрали проблемные вопросы:

* чрезмерная учебная нагрузка (72,2%);
* плохое питание детей(81,7%);
* постоянные денежные сборы (85,3%);
* невнимательное отношение к детям (87,5%);
* низкая профессиональная подготовка учителей (87%);
* плохая организация внеклассной работы с детьми (89);
* низкое качество образования (85%).

2. 56 % респондентов отметили , что дети не имеют доступа к Интернету, ЭОР в школах.

3. 59,2% родителей отмечают, что школы улуса требуют ремонта.

4. Агрессивность внутришкольной среды отметили 12,2% родителей, что требует внимательного рассмотрения результатов опроса в школах.

III.Какие услуги не представлены в ОУ и/ или могли бы быть оказаны и /или нужны Вашему ребенку?

Пожелание родителей к администрации общеобразовательных учреждений выражены в % от общего числа опрошенных родителей.

Нет информации по данному критерии от МБОУ «УНСОШ» и МКОУ «ЮСОШ».

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ОУ | Кадровые условия реализации образовательного процесса (требуются)/ % респондентов | Обеспечение транспортом/% респондентов | Материально-технические условия реализации образовательного процесса | Создание комфортных условий для участников образовательного процесса | Расширение спектра образовательных программ и качества образовательных услуг (требуется наличие) |
| МБОУ «УНГ» | - | - | - | - | художественный кружок/4 % |
| МКОУ «АСОШ» | квалифицированные педагоги/30% | - | спортивные тренажеры, раздельный доступ к интернету, обродудованные классы физики, химии, английского языка/50% | раздельный санузел, видеонаблюдение, ремонт здания/100% | спортивные секции, консультации, технические кружки для мальчиков/60% |
| МКОУ «ТСОШ им. Г.А.Кривошапкина» | - | Транспорт для перевозки детей/70% | спортивно-оздоровительные мероприятия/60% | детская площадка/100% | танцевальный кружок/30% |
| МБОУ «ОСОШ им. Н.О.Кривошапкина» | - | - | уроки физкультуры проводятся в другом здании, не все дети имеют доступ к интернету/50% | школа требует капитального ремонта, нужен теплый туалет/ 75% | танцевальный кружок/30% |
| МБОУ «ТСОШ им. Н.М.Заболоцкого» | медработник, логопеда/1,5 % | дети из Куйдусуна, аэропорта не имеют возможности заниматься в кружках и секциях из-за транспорта/0,76% | не удовлетворены спортивно-оздоровительной работой в школе/32,3% | необходима новая школа/58% | 5 % родителей заинтересованы в организации платных услуг по английскому языку; 8,4% требуют дополнительных индивидуальных занятий с слабоуспевающими детьми по отдельным учебным предметам, 0,76% родитель встревожен тем, что закрываются классы с преподаванием на родном языке, 3% родителей предлагают организовать клубы по интересам для подростков |
| МКОУ «ССОШ им. Т.И. Скрыбыкиной»: | - | - | - | - | уроки китайского языка, робототехнику для обучающихся начальной школы, ритмику, изучение Олонхо./80% |
| Кол-во ОУ | 2 | 2 | 4 | 4 | 6 |

Общие выводы:

1. Наблюдается большой разброс среди школ в оценке родителей качеством образования. Отметим еще раз, что наиболее удовлетворены качеством образования родители Оймяконской, Ючюгейской и Сордоннохскрй школ, в конце рейтинга, по мнению родителей, находится Артыкская школа. Подобный разрыв не может быть объяснен только проблемами материально-технического характера, организацией питания, нехваткой квалифицированных педагогов, скорее всего, он связан с целым комплексом причин.

2. Данные анкетного опроса родителей позволяют проанализировать состояние системы образования в Оймяконском районе с точки зрения доступности образования и его качества.

В большей степени респонденты предъявляют претензии к качеству условий осуществления образовательного процесса:

* материально-техническое и финансовое обеспечение: плохое состояние зданий, помещений, кабинетов, холод в ОУ, недостаточная обеспеченность учебным оборудованием, компьютерной техникой, наглядными пособиями, учебниками;
* комфортность, физическая и психологическая безопасность образовательной среды: плохое, негативное отношение к детям со стороны учителей, завышение или занижение отметок, отсутствие дополнительных занятий, кружков по интересам.

Отдел мониторинга качества образования МКУ «УО МО»

Фасхутдинова Д.С.