**Аналитическая справка**

**о результатах мониторинга изучения удовлетворенности населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования Ульчского муниципального района**

**за 2020 год**

Качество образования – это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе. Удовлетворенность состоянием образовательного процесса является одним из показателей, характеризующих конечные результаты деятельности образовательного учреждения.

На протяжении нескольких лет в Ульчском муниципальном районе проводится мониторинг родителей школ. Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до преподавателей школы, обсуждаются на педсоветах, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса, уровня социальной востребованности населением Ульчского муниципального района Хабаровского края оказания муниципальных услуг, степени информированности, общественной оценки (субъективного восприятия) эффективности муниципальных услуг, оказываемыми гражданам муниципальными образовательными учреждениями, был произведен анализ результатов анкетирования родителей за 2020 год на основании Порядка изучения удовлетворенности населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования, утвержденного приказом комитета по образованию администрации Ульчского муниципального района Хабаровского края от 01 июня 2020 г. № 86-ах.

**Цель мониторинга**– определение уровня удовлетворенности населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями.

Опрос проводился на основании выборки, в состав которой входят родители (законные представители) обучающихся общеобразовательных организаций и организаций дополнительного образования; родители (законные представители) воспитанников детских садов.

**Метод исследования**: социологический метод письменного опроса (анкетирования). Методики анкетирования и опроса включили в себя следующие показатели (см. Приложения №1-4):

1. удовлетворенность  качеством дошкольного образования;

2. удовлетворенность  качеством общего образования;

3. удовлетворенность качеством дополнительного образования;

4. удовлетворенность качеством организации летнего отдыха.

Всего в анкетировании и опросе удовлетворенности качеством дошкольного образования в 2020 г. участвовало – 710 родителей (законных представителей), что составило 89% от общего количества.

Уровень удовлетворенности показателями, относящимся к условиям организации образовательного процесса и качеством предоставления муниципальных образовательных услуг в детских садах в 2020 г. составил – 93,8%, а в 2018 г. – 90,1%. Динамика роста показателя составила 3,7%.

Всего в анкетировании и опросе удовлетворенности качеством общего образования в 2020 г. участвовало – 2089 родителей (законных представителей), что составило 91% от общего количества.

Уровень удовлетворенности показателями, относящимся к условиям организации образовательного процесса и качеством предоставления муниципальных образовательных услуг в школах в 2020 г. составил – 92,4%, а в 2018 г. – 91,5%. Динамика роста показателя составила 0,9%.

Всего в анкетировании и опросе удовлетворенности качеством дополнительного образования в 2020 г. участвовало – 320 родителей (законных представителей), что составило 88% от общего количества.

Уровень удовлетворенности показателями, относящимся к условиям организации образовательного процесса и качеством предоставления муниципальных образовательных услуг в учреждении дополнительного образования в 2020 г. составил – 99,4%, а в 2018 г. – 98,5%. Динамика роста показателя составила 0,8%.

Всего в анкетировании и опросе удовлетворенности качеством организации летнего отдыха в 2020 г. участвовало – 630 родителей (законных представителей), что составило 81% от общего количества.

Уровень удовлетворенности показателями, относящимся к условиям организации образовательного процесса и качеством предоставления муниципальных образовательных услуг в летних пришкольных лагерях в 2020 г. составил – 90%, а в 2018 г. – 86%. Динамика роста показателя составила 4%.

Таким образом, по итогам анкетирования и опроса родителей (законных представителей) можно сделать следующие выводы:

1. Наблюдается тенденция к увеличению степени удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортности обучения в школе, в детских садах, летних пришкольных лагерях, организациях дополнительного образования, сформировано доверие учащихся и их родителей к учителям, классным руководителям, воспитателям к уровню преподавания дисциплин и воспитанию обучающихся.
2. Родители удовлетворены организацией образовательного процесса. Родители в основном правильно понимают распределение ответственности: школа обучает, семья воспитывает, при совместном сотрудничестве семьи и школы, детского сада – развиваем, обучаем и воспитываем детей.

Также необходимо отметить те стороны жизнедеятельности учреждения, в отношении которых следует усилить работу, а именно активное привлечение родителей к использованию электронных ресурсов как средства получения информации, поддержки связи с педагогами, специалистами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей достижениями ребенка и возникающими проблемами.

В целом родители удовлетворены качеством предоставления образовательных услуг, организацией деятельности педагогов и специалистов школы, организацией внеурочной и внеклассной деятельности, медицинским обслуживанием, качеством проводимой коррекционной и реабилитационной помощи специалистами социально-психологической помощи.

**Приложение 1**

**Анкета для родителей**

**«Удовлетворенность качеством дошкольного образования»**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об

образовательном процессе в детском саду. Прочитайте внимательно каждое

утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. Образовательный процесс в нашем детском саду ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.

2. Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в этом детском саду

3. Я согласен с содержанием воспитания в детском саду.

4. Считаю, что детский сад имеет хорошую материально-техническую базу.

5.Организацию питания считаю удовлетворительной.

6. Я доволен условиями труда в детском саду.

7. В детском саду доброжелательная психологическая атмосфера.

8. Деятельность администрации детского сада я считаю эффективной.

9. В детском саду уютно, красиво, чисто.

10. Я удовлетворена качеством работы сайта детского сада.

**Приложение 2**

**Анкета для родителей**

**«Удовлетворенность качеством общего образования»**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об

образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое

утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.

2. Я доволен тем, что мой ребёнок обучается в этой школе.

3. Я удовлетворен(на) качеством работы психолого-медико-социально-педагогической службы.

4. Я согласен с содержанием воспитания в школе.

5. Считаю, что школа имеет хорошую материально-техническую базу.

6.Организацию питания считаю удовлетворительной.

7. Я доволен условиями труда в школе.

8. У меня есть возможность контролировать домашнее задание и успеваемость моего ребенка через интернет ресурсы.

9. В школе доброжелательная психологическая атмосфера.

10. Деятельность администрации нашей школы я считаю эффективной.

11. В школе уютно, красиво, чисто.

12. Я удовлетворена качеством работы школьного сайта.

**Приложение 3**

**Анкета для родителей**

**«Удовлетворенность качеством дополнительного образования»**

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об

образовательном процессе в учреждении дополнительного образования. Прочитайте внимательно каждое

утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. Образовательный процесс в нашем учреждении ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.

2. Я доволен тем, что мой ребёнок здесь обучается

3. Я согласен с содержанием образовательных программ кружков и секций

4. Считаю, что учреждение имеет хорошую материально-техническую базу.

5. Я доволен условиями труда в учреждении.

6. В учреждении доброжелательная психологическая атмосфера.

7. Деятельность администрации учреждения я считаю эффективной.

8. В учреждении уютно, красиво, чисто.

9. Я удовлетворена качеством работы сайта учреждения.

**Приложение 4**

**Анкета для родителей обучающихся**

**«Удовлетворенность качеством организации летнего отдыха»**

Уважаемые родители! В целях независимой оценки качества образовательной деятельности пришкольного лагеря просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

1. Образовательный процесс в нашем учреждении ориентирован на развитие личности каждого ребёнка.

2. Я доволен тем, что мой ребёнок здесь обучается.

3. Я согласен с содержанием образовательных программ летнего пришкольного лагеря.

4. Считаю, что учреждение имеет хорошую материально-техническую базу.

5. Я доволен условиями труда в учреждении.

6. В учреждении доброжелательная психологическая атмосфера.

7. Деятельность администрации учреждения я считаю эффективной.

8. В учреждении уютно, красиво, чисто.

9. Я удовлетворена качеством работы сайта учреждения.

10. Организацию питания считаю удовлетворительной.