**Результаты опроса населения города Батайска**

**о качестве работы муниципальных образовательных организаций**

В ходе исследования преследовалась цель изучения, обобщения и анализа общественного мнения о качестве работы муниципальных образовательных организаций. Анкета для проведения опроса включала в себя 18 вопросов, касающихся как образовательной системы города в целом, так и образовательных организаций в частности. Вопросы анкеты были составлены в соответствии с основными критериями оценки деятельности муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования:

* Критерий открытости и доступности информации об образовании
* Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения
* Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации
* Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг

Каждая группа содержала 4-5 вопросов, сгруппированных согласно обозначенным выше критериям.

По каждому вопросу респондентам предлагалось от 3 до 5 вариантов ответов.

Вопросов с открытым вариантом ответа предусмотрено не было.

По результатам опроса предполагалось выявить степень удовлетворенности родительской общественности качеством оказания услуг, доступности и комфортности процесса предоставления услуг, уровень вежливости и профессиональной компетентности педагогических работников муниципальных образовательных организаций, а также насколько сведения о деятельности муниципальных образовательных организаций открыты и доступны для родительской общественности, в достаточном ли объеме ведется работа по инормированию населения.

Опрос населения о качестве работы муниципальных общеобразовательных организаций проводился с 12.05.2016 по 18.05.2016 путем анкетирования родителей обучающихся в образовательных учреждениях города.

Целевая аудитория – родители обучающихся.

В результате опроса населения было опрошено 1554 респондента.

По каждой образовательной организации по каждому критерию был определен средний балл по 10-тибалльной шкале, а также был определен средний балл по каждому критерию по муниципальным образовательным организациям в целом.

В ходе анализа анкет были выявлены следующие результаты:

# Таблица средних баллов по результатам

**опроса населения города Батайска о качестве работы муниципальных общеобразовательных организаций**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Муниципальные общеобразовательные организации, №** | | | | | | | | | | | | Средний балл по школам |
| **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **12** | **16** | **21** |
| Критерий открытости и доступности информации об образовании | 9 | 7,7 | 8,1 | 6,1 | 8 | 8,7 | 7,3 | 8,8 | 8,6 | 4,7 | 5,4 | 5,7 | **7,35** |
| Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | 8 | 8 | 8,4 | 6,9 | 7,9 | 9,2 | 6,9 | 8,5 | 8,2 | 7,2 | 6 | 7,2 | **7,7** |
| Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации | 8,4 | 7,8 | 8,9 | 8,3 | 8,1 | 9 | 6,9 | 9 | 8,7 | 7,8 | 6,3 | 7,0 | **8,02** |
| Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг | 8,5 | 8,4 | 8,2 | 8,5 | 8,8 | 9,8 | 7,9 | 9,8 | 9 | 7,2 | 7,4 | 6 | **8,3** |

# Таблица средних баллов по результатам

**опроса населения города Батайска о качестве работы муниципальных дошкольных образовательных организаций**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Муниципальные дошкольные образовательные организации, №** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **3** | **5** | **6** | **5** | **7** | **8** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **18** | **19** | **19/1** |
| Критерий открытости и доступности информации об образовании | 8,9 | 8,5 | 8,2 | 9,7 | 7,5 | 8,1 | 9,3 | 8,4 | 8,1 | 7,1 | 7,9 | 8,6 | 8,1 | 8,9 | 8,4 | 8,3 |
| Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | 9,5 | 6,3 | 8,1 | 9,7 | 8,8 | 9,2 | 8 | 9 | 8,6 | 7,3 | 9,9 | 8 | 8,6 | 9,5 | 9 | 9,2 |
| Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации | 9,1 | 7,9 | 8,8 | 9,4 | 7,8 | 9,2 | 8,5 | 9 | 9,4 | 8,9 | 9,4 | 8,9 | 9,5 | 9,1 | 9,2 | 9,4 |
| Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг | 9,9 | 8,5 | 9,4 | 8 | 9,3 | 9,8 | 9,6 | 10 | 9,6 | 7,1 | 10 | 9,7 | 9,8 | 9,9 | 9,5 | 9,8 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Муниципальные дошкольные образовательные организации, №** | | | | | | | | | | | | | | | | Средний балл по ДОУ |
| **20** | **21** | **22** | **23** | **23/1** | **24** | **25** | **27** | **28** | **45** | **52** | **148** | **149** | **149/1** | **121** | **121/1** |
| Критерий открытости и доступности информации об образовании | 6,1 | 7,8 | 7,2 | 8,5 | 6,9 | 9,2 | 8,5 | 6,8 | 5,7 | 7,4 | 7,9 | 8 | 7,6 | 6,6 | 8,3 | 7,9 | **7,92** |
| Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | 8,1 | 8,9 | 8,7 | 9,4 | 9,2 | 9,3 | 8,5 | 9,1 | 8,4 | 7,9 | 8,8 | 8,2 | 9 | 8,2 | 9,4 | 9,3 | **8,7** |
| Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации | 8,3 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | 8,8 | 8,5 | 7,4 | 8,6 | 9,7 | 8,6 | 9,3 | 7,2 | 9,4 | 9,2 | **8,86** |
| Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг | 8,5 | 9,8 | 9,2 | 9,4 | 9,5 | 9,8 | 9,7 | 9,7 | 6,1 | 7,3 | 8,7 | 9,5 | 9,7 | 9,1 | 10 | 9,5 | **9,21** |

# Таблица средних баллов по результатам

**опроса населения города Батайска о качестве работы муниципальных учреждений дополнительного образования, прочих учреждений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Муниципальные учреждения дополнительного образования, прочие учреждения** | | | | | | **Средний балл по УДО, прочим** |
| **ДЮСШ** | **ДЮСШ № 2** | **ДДТ** | **ЦДЭБ** | **Перекресток** | **Выбор** |
| Критерий открытости и доступности информации об образовании | 6,5 | 7,8 | 6,3 | 7,1 | 7,7 | 9,1 | **7,42** |
| Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения | 6,2 | 7,4 | 7,6 | 7,4 | 4 | 4,7 | **6,22** |
| Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации | 8,5 | 9,1 | 7,5 | 8,5 | 8,8 | 9,4 | **8,64** |
| Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг | 8,4 | 9,3 | 7,8 | 8,2 | 10 | 9,8 | **8,92** |

В целом, по муниципальным образовательным организациям по 10-тибалльной шкале средний балл составил:

* по критерию открытости и доступности информации об образовании – 7,7 балла
* по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения – 8,3 балла
* по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации – 8,4 балла
* по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг – 8,7 балла