**ОТЧЕТ**

**о результатах исследования**

**«Удовлетворенность качеством предоставления образовательных услуг в МБОУ Школа № 37 г.о. Самара**

**21 мая 2021 г**

Цель исследование – изучение удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг в системе школьного образования.

**Основные задачи:**

1. Определить степень удовлетворенности качеством образовательных услуг в школе.
2. Разработать рекомендации по улучшению качества образовательных услуг

Результаты анкетирования позволили сделать вывод о том, что работа школы как образовательного учреждения является продуктивной, эффективной и удовлетворяет большую часть родительской общественности

**Метод исследования** - социологический опрос (анкетирование).

В исследовании приняли участие 398 родителей учащихся школы, что составляет 60% от общего числа родительской общественности.

В анкету (приложение 1) были включены вопросы, которые можно разбить на несколько критериев, отражающих удовлетворённость образовательным процессом:

1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.
2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.
3. Оценка качества образовательной деятельности.
4. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений.
5. Степень информированности о деятельности школы.

Выводы о степени удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг по результатам исследования представлены в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Критерий** |  |
| 1. | Удобство пользования сайтом школы | **88** |
| 2. | Полнота размещения информации | **92** |
| 3. | Доступность взаимодействия с администрацией школы и учителями | **96** |
| 4. | Организация обратной связи, возможность внесения предложений | **92** |
| 5. | Благоустройство территории | **92** |
| 6. | Безопасность | **96** |
| 7. | Материально-техническое обеспечение школы | **84** |
| 8. | Комфортность условий | **90** |
|  | - зона отдыха | 80 |
| - наличие питьевой воды | 100 |
| - горячее питания | 88 |
| - санитарное состояние помещений | 92 |
| 9. | Развивающая среда | **92** |
| 10. | Психолого-педагогическая помощь | **96** |
| 11. | Социальная помощь | **94** |
| 12. | Медицинская помощь | **92** |
| 13. | Воспитательная работа | **96** |
| 14. | Условия организации обучения и воспитания учащихся с ОВЗ и инвалидов | **84** |

Численность родителей, давших высокую оценку качеству предоставления образовательных услуг, составила 92% респондентов.

Педагог-психолог Е.В. Мензул

**Приложение 1.**

**Анкета «Изучение мнения родителей (законных представителей) о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образовании»**

*Уважаемые родители (законные представители)!*

Администрация школы МБОУ Школа № 37 проводит работу по изучению мнения населения о качестве предоставления образовательной услуги.

Просим Вас принять участие в проведении исследования и ответить на вопросы анкеты. Ваши ответы помогут нам в организации образовательной деятельности и улучшении качества предоставления образовательных услуг.

1. **Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте**

**Обведите один вариант ответа.**

***1. Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь сайтом школы?***

1) пользуюсь постоянно - несколько раз в неделю и чаще;

3) пользуюсь несколько раз в г од и реже;

2) пользуюсь, время от времени, несколько раз в месяц;

4) не пользовались ни разу.

***2. Оцените следующие суждения о сайте школы?***

- На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- Па сайте есть необходимые сведения, контактные телефоны, электронная почта:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- На сайте размещена информация о педагогическом коллективе:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***3. Оцените соответствие информации о деятельности школы на информационных стендах в помещении?***

- На стендах представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***4. Оцените доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и их функционирование?***

1) обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга;

2) обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте;

3) обеспечена работа контактного телефона по вопросам оказания образовательных услуг;

4) взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено.

***5. Есть ли на официальном сайте школы электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы школы (обратная связь, форум и прочее).***

1) обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности школы, я лично пользовался(лась) данным сервисом;

2) обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности школы, я лично не пользовался(лась) данным сервисом;

3) нет возможности направить предложение;

4) затрудняюсь ответить.

***6. Есть ли на официальном сайте школы техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)***

1) обеспечена возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг, я лично пользовался(лась);

2) обеспечена возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг, я лично не пользовался(лась);

3) нет возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг;

4) затрудняюсь ответить.

1. **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

**Обведите один вариант ответа.**

***7. Оцените благоустройство школьной территории:***

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***8. Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в школе (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана):***

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***9. Оцените материально-техническое обеспечение школы:***

- Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения уроков (например, карты, схемы, компьютерные классы, интерактивное, аудио- и видео оборудование, лабораторное и демонстрационное оборудование и т.п.):

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***10. Как бы Вы оценили комфортные условия:***

- наличие зоны отдыха (ожидания)

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- наличие и понятность навигации внутри организации

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- наличие и доступность питьевой воды

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

5 4 3 2 затрудняюсь ответить - санитарное состояние помещений организации

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- для организации школьного питания, работу школьной столовой и пр.

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***11. Оцените, насколько Вас устраивает в школе организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период***

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***12.Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися:***

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***13. Как вы оцениваете качество ведения электронного дневника:***

5 4 3 2 не пользуюсь электронным дневником

***14. Оцените, на сколько 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.:***

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***15. Как бы Вы оценили условия для получения:***

- психолого-педагогической помощи:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- медицинской помощи:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- социальной помощи:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***16. Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов:***

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

**III Оценка качества образовательной деятельности**

**Обведите один вариант ответа.**

***17. Как бы Вы оценили:***

- качество общего образования, которое дает Вашему ребенку школа:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- качество дополнительного образования (работу кружков, секций, объединений и др.), которое дает Вашему ребенку школа:

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

- организацию воспитательного процесса:

1. 4 3 2 затрудняюсь ответить

**IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений (Доброжелательность, вежливость, компетентность работников)**

**Обведите один вариант ответа.**

***18. Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями:***

1) доброжелательные;

2) нейтральные;

3) равнодушные, безразличные;

4) неприязненные;

5) конфликтные.

***19. Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями:***

1) доброжелательные;

2) нейтральные;

3) равнодушные, безразличные;

4) неприязненные

5) конфликтные.

***20. Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников школы?***

5 4 3 2 затрудняюсь ответить

***21. Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?***

1) Точно порекомендую

2) Скорее порекомендую

3) Скорее не порекомендую

4) Точно не порекомендую

5) Затрудняюсь ответить

***22. Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?***

1) Д а

2) Нет

3) С графиком не знаком

**V.Степень информированности о деятельности школы**

**Обведите один вариант ответа - «да» или «нет»**

***23. Знакомы ли Вы:***

- с уставом школы, лицензией на осуществление образовательной да деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности

Да/нет

- с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями

Да/нет

- с оценками успеваемости своих детей

Да/нет

- с правилами приема, комплектования классов

Да/нет

- с возможностью выбора формы получения образования, факультативных и элективных учебных предметов, курсов, дисциплин

Да/нет

- с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом,

реализуемыми программами)

Да/нет

- с дополнительными образовательными услугами (кружки, секции, студии, клубы и др. объединения дополнительного образования), предоставляемыми школой с планируемыми обследованиями (психологическими, психолог-педагогическими) обучающихся

Да/нет

- с учебными результатами (ГИА-11, ГИА-9, количество медалистов, отличников, неуспевающих по итогам года и т.п.), с достижениями школы и учеников (результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах

Да/нет

- с формами возможного участия в управлении школой

Да/нет

- с публичным докладом о деятельности школы за предыдущий учебный год

Да/нет

- с результатами сомообследования школы за предыдущий учебный год

Да/нет