

**Аналитическая справка  
о результатах мониторинга уровня удовлетворенности родителей  
(законных представителей) качеством образовательных услуг,  
предоставляемых МБОУ СОШ №12 им.И.Г. Остапенко с.Глафировка в  
2021 и 2022 году**

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 нашей школе периодически проводится мониторинг родителей школы. Результаты мониторинга являются показателем удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до педагогов школы, обсуждаются на педсоветах, дают возможность наметить дальнейшие пути развития учебного процесса.

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами потребителями образовательного процесса был произведен анализ результатов анкетирования родителей за 2021 и 2022 год.

**Цель мониторинга** – определение уровня удовлетворенности предоставляемых образовательных услуг, а также повышение эффективности и качества учебно-воспитательного процесса в школе.

Опрос проводился на основании выборки, в состав которой входят родители (законные представители) обучающихся начальных классов, среднего и старшего звена.

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

1. Показатели, относящиеся к условиям организации образовательного процесса.
2. Качество предоставления образовательных услуг.
3. Профессиональное мастерство педагогических работников.

Всего в анкетировании и опросе в апреле 2021 г. участвовало –72 родителя (законных представителя), что составило 56 % от общего количества – в

сентябре 2022 г. участвовало 75 человек, что составило 68 % от общего количества родителей (законных представителей) .

Уровень удовлетворенности показателями, относящимся к условиям организации образовательного процесса и качеством предоставления государственных образовательных услуг в апреле 2021г. составил–85%, а в сентябре 2022 г. – 87%. Динамика роста показателя составила 2%.

Показатель удовлетворенности профессиональным мастерством педагогов в апреле 2021 года составил – 81%. По сравнению с 2022 годом показатель повысился на 3%.

Уровень удовлетворенности показателями, относящимся к качеству открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность, в апреле 2021г. составил – 77%, в сентябре 2022 г. 83%. Рост показателя составил 6%.

Показатель удовлетворенности материально-технической оснащённостью образовательного процесса в апреле 2021 г. составил – 75%. По сравнению с апрелем 2021 года показатель повысился на 7%.

Важным показателем качества образования является удовлетворенность родителей (законных представителей) организацией внеурочной деятельности. Положительные отзывы организацией внеклассной и внеурочной деятельности (организацией работы кружков, секций, факультативов) в апреле 2021 года высказал 81% родителей, а в сентябре 2022 года показатель вырос на 3 % и составил 84%.

В анкетировании и опросе в сентябре 2021 г. участвовало 72 человека. Это составило 56 % от общего количества родителей (законных представителей – 128 чел. В сентябре 2022г. в опросе участвовало 75 человек. Это составило 68% от общего количества родителей (законных представителей) –110 чел.

Уровень удовлетворенности показателями, относящимся к условиям организации образовательного процесса и качеством предоставления государственных образовательных услуг в сентябре 2022г. составил – 89%. Динамика показателя по сравнению с апрелем 2021 года (86%) составила 3%.

ВОПРОС	СОГЛАСНЫ	НЕ СОГЛАСНЫ
Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребенка.	71 чел- 94%	10 чел- 6%

Методы обучения и воспитательного воздействия, применяемые педагогами школы по отношению к моему ребенку, в основном приводят к положительному результату.	70 чел- 93%	5 чел.-7%
В нашей школе ученикам и родителям предоставляется право выбора элективных курсов, профильных классов и групп.	56 чел- 75%	19 чел- 25 %
Наш ребенок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков	63 чел-84%	12чел-16%
Результаты обучения нашего ребенка педагогами оцениваются объективно, справедливо	67 чел- 89%	8 чел-11%
Педагогами осуществляется правильный и своевременный контроль за результатами обучения ребенка.	64 чел- 85%	11чел-15%
При обучении и воспитании ребенка педагоги школы учитывают его индивидуальные особенности.	63 чел-84%	12чел-16%
Я согласен с системой воспитания, действующей в школе	65чел- 87%	10 чел-6%
Считаем, что наша школа имеет хорошую материально-техническую базу	56 чел-75%	19 чел- 25%
В нашей школе уютно ,красиво, чисто.	72 чел-96%	3 чел - 4%
В нашей школе проводятся много интересных мероприятий	64 чел-85%	11 чел-15%
У детей в школе есть возможность интересно проводить свободное от занятий время.	55 чел-73%	20 чел-27%
Организацию питания в школе считаем удовлетворительной.	62 чел-82 %	13 чел- 17 %
Для решения задач обучения и воспитания школа тесно сотрудничает с образовательными организациями, другими школами, центрами	54 чел-72%	21 чел-28%
Работе с родителями педагоги школы придают	62 чел-82 %	13 чел-17%

огромное значение.		
Мы довольны теми условиями обучения, которые созданы для детей в школе.	58 чел-75%	17 чел-22%
Учебная нагрузка в школе равномерно распределена в течение недели.	63 чел-84%	12 чел-16%
Учителя относятся к нашему ребенку так, как он этого заслуживает	65чел- 87%	10 чел-6%
Учитель прислушивается к нашему родительскому мнению и учитывает его	62 чел-82 %	13 чел-17%
При решении школьных (классных) вопросов у нас существует возможность взаимодействовать с другими родителями.	73чел- 97%	2 чел- 3%
У нашего ребенка в основном удовлетворительное взаимоотношения с учителями.	70 чел- 93%	5 чел- 7%
Нам приятно и интересно бывать на родительских собраниях	67 чел- 89%	8 чел-11%
В нашей школе царит доброжелательная психологическая атмосфера	68 чел-90 %	7 чел-10%
Наш ребенок доволен обучением в данной школе.	71 чел- 94%	4 чел.- 6%
У нашего ребенка в основном хорошие отношения с одноклассниками.	71 чел- 94%	4 чел.- 6%
Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по нашему мнению, улучшению образовательного процесса.	64 чел- 85%	11чел-15%
В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении у них психофизических перегрузок.	67 чел- 89%	8 чел-11%
При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей	58 чел-75%	17 чел-22%

У администрации школы мы всегда можем получить ответы на интересующие нас вопросы, касающиеся учебы и личности нашего ребенка.	73 чел-97%	2 чел-3%
Контроль за учебно-воспитательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит явную пользу	64 чел- 85%	11чел-15%
За время обучения нашего ребенка в школе произошли изменения к лучшему.	64 чел- 85%	11чел-15%
Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, о основных событиях происходящих в ней.	71 чел- 94%	4 чел.- 6%
Деятельность администрации нашей школы мы считаем эффективной.	70 чел- 93%	5 чел- 7%
Мы всегда можем при необходимости обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией.	73 чел-97%	2 чел-3%
Мы довольны тем, что наш ребенок обучается именно в этой школе.	71 чел- 94%	4 чел.- 6%

Также был вопрос о предложениях со стороны родителей по улучшению образовательной и воспитательной деятельности школы:

1. Техническое оснащение (станки, швейные машины) для занятий по технологии
2. Проводить больше интересных мероприятий с приглашением родителей;
3. Улучшить питание;
4. Учитывать индивидуальные способности ребенка.
5. Смягчить требования к школьной форме.

Большинство родителей не внесли никаких предложений.

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, сформировано доверие учащихся и их родителей к учителям, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию обучающихся.

2. Родители удовлетворены организацией образовательного процесса и реализацией АООП на уровне начального и основного общего образования, используемых коррекционных технологий, комплексной работой специалистов социально – психологической службы.
3. Родителей интересуют вопросы сохранения здоровья в рамках образовательного процесса, и успешной социализации и адаптации школьников .

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 помощи специалистами социально-психологической помощи.

**Анкета для родителей**  
**«Качество предоставляемых образовательных услуг»**

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.

**Анкета для родителей**

**«Профессиональное мастерство педагогических работников»**

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. Результаты учения моего ребенка учителя оценивают объективно и справедливо
2. Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка
3. Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка
4. В школе удачно осуществляется работа с родителями
5. Учителя чутко относятся к моему ребенку.
6. Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребенку обычно приводят к хорошему результату
7. Учитель прислушивается к моему родительскому мнению и учитывает его.
8. У моего ребёнка в основном складываются нормальные взаимоотношения с учителями.
9. Мне приятно и интересно бывать на родительских собраниях.
10. У моего ребёнка в основном хорошие взаимоотношения с одноклассниками.
11. За время обучения моего ребёнка в школе произошли изменения к лучшему.
12. При решении школьных (классных) вопросов есть возможность взаимодействовать с другими родителями.

**Анкета для родителей**  
**«Организация образовательного процесса»**

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. В школе проводится много интересных мероприятий.
2. У детей есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
3. Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами.
4. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса.
5. В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок.
6. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей
7. У администрации школы я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся учёбы, личности моего ребёнка.
8. Контроль за образовательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.
9. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях в ней.
10. Я удовлетворен(а) организацией учебно-воспитательного процесса в школе.
11. Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели.
12. Мой ребёнок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков.

**Анкета для родителей обучающихся**  
**«Удовлетворенность качеством образования»**

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

**1. Как бы Вы оценили уровень профессионализма учителей, работающих с Вашим ребенком:**

- 1) высокий; 4) довольно низкий;
- 2) довольно высокий; 5) низкий;
- 3) на среднем уровне; 6) затрудняюсь ответить.

**2. Согласны ли Вы с тем, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах (учебная мебель, технические средства обучения):**

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;
- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;
- 3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

**3. Каковы, на Ваш взгляд, санитарно-гигиенические условия школы, в которой учится Ваш ребенок:**

- 1) отличные; 4) неудовлетворительные;
- 2) хорошие; 5) недопустимые;
- 3) удовлетворительные; 6) затрудняюсь ответить.

**4. Созданы ли школе, где учится Ваш ребенок, условия для охраны и укрепления его здоровья:**

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;

- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
- 3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

**5. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность учебной и дополнительной литературой в школе, где учится Ваш ребенок:**

- 1) отличная; 4) неудовлетворительная;
- 2) хорошая; 5) недопустимая;
- 3) удовлетворительная; 6) затрудняюсь ответить.

**6. Как бы Вы оценили качество питания в школе, где учится Ваш ребенок:**

- 1) отличное; 4) неудовлетворительное;
- 2) хорошее; 5) недопустимое;
- 3) удовлетворительное; 6) затрудняюсь ответить.

**7. Согласны ли Вы с тем, что в школе, где учится Ваш ребенок, созданы условия для обеспечения родителей необходимой информацией (электронный журнал, работа сайта школы):**

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;
- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;
- 3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

**8. Устраивает ли Вас организация внеурочной деятельности (работа кружков, секций):**

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
- 3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

**9. Удовлетворены ли Вы качеством образования, которое дает Ваша школа:**

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
- 3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

