

## Анализ

### удовлетворенности законными представителями качеством оказания образовательных услуг КГКОУ ШИ 14 г. Амурска, декабрь 2022г.

В Федеральном законе «Об образовании в РФ» качество образования рассматривается как «комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы». Удовлетворенность потребителя образовательных услуг – показатель качества образования.

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

Задачи исследования:

- определить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством предоставляемых образовательных услуг;
- выявить динамику уровня удовлетворенности в целом и по отдельным показателям прошлого года.

**Метод исследования:** социологический метод анкетного опроса. Методики анкетирования и опроса включили в себя следующие показатели:

В декабре 2022 г. проведен опрос законных представителей обучающихся школы для определения степени удовлетворенности образовательными услугами. Исследование проводилось согласно плану проведения мониторинга качества образования в учреждении.

В опросе приняло участие 97 (68%) родителей (законных представителей). По сравнению с 2021г. активность родителей в участии опроса снизилась на 8%, это связано с низкой активностью родителей.

Оценка проводилась по ряду параметров, характеризующих процесс обучения:

- материально-техническая база, режим работы учреждения;
- социально-психологический климат в школе;
- профессионализм педагогического коллектива и взаимодействие с руководителем учреждения;
- доступность получения образовательных услуг и доп. образования;
- социально-психологический климат и открытость учреждения;
- удовлетворенность образовательной организацией в целом.

### Показатели качества оказанных образовательных услуг учреждением.

год	материально-техническая база, режим работы учреждения		социально-психологический климат в школе		профессионализм педагогического коллектива и взаимодействие с руководителем учреждения		доступность и качество получения образовательных услуг и доп. образования		информационная открытость учреждения		удовлетворенность образовательной организацией в целом	
	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл	Удовл	Не удовл
2021	85(90%)	9(10%)	88(94%)	6(6%)	94(100%)	0	92(97%)	2(3%)	86(91%)	3(9%)	94(100%)	0
2022	89(92%)	8(8%)	93(96%)	4(4%)	97(100%)	0	95(98%)	2(2%)	91(94%)	6(6%)	97(100%)	0

Анализ респондентов, удовлетворенных предоставляемыми образовательными услугами в 2022г. (94 чел, 97%) по сравнению с 2021г (91 чел. 97%) осталось без изменения. При этом наблюдается снижение количества не удовлетворенных родителей материально-технической базой и режимом работы учреждения на 2% (уменьшить учебный день ученика, отсутствие оборудованного спортивного поля), социально-психологическим климатом в школе на 2% (имеются конфликты между детьми переходящие в драки), доступность и качество получения образовательных услуг и доп. образования на 1% (увеличились направления доп. образования, что дает возможность найти обучающимся себе кружок по интересам), информационная открытость учреждения на 1% (расширилась доступность получения информации через различные мессенджеры, стенды). Высоко оценен родителями профессионализм педагогического коллектива, и прослеживается удовлетворенность образовательной организацией в целом.

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

1. Наблюдается тенденция к увеличению степени удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортности обучения в школе.
2. Необходимо обратить внимание на оснащение пришкольной площадки для проведения спортивных игр, применять индивидуальный подход к занятости некоторых ребят во внеурочное время для снижения переутомления. Особое внимание обратить на создание психологического климата в классных коллективах, мотивировать к сплочению коллектива.
3. Продолжить работу по информационной открытости учреждения через использование доступных средств коммуникаций, и размещение на информационных стендах.
4. Необходимо проанализировать на МО и совещаниях оснащенность материально-технической базы в учреждении, возможности обновления и привлечения сторонних организаций для решения вопроса.