

Анализ
изучения мнений населения о качестве
оказания муниципальной услуги, предоставляемой
в МОУ «СОШ № 11 г. Зеленокумска»

В соответствии с приказом № 14 от 12.01.2024г. года МОУ «СОШ №11» г.Зеленокумска «Об изучении мнения населения оказании муниципальных услуг муниципальным образовательным учреждением с 1 по 11 класс с 01.02.2024г. по 10.02.2024г. был проведен опрос среди родителей о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным образовательным учреждением.

Цель: изучить мнение родителей учащихся по ключевым направлениям развития общеобразовательного учреждения, выявить оценки родителей деятельности общеобразовательного учреждения по обеспечению качества образования, воспитания, социализации личности и сохранения физического и психологического здоровья учащихся.

В опросе участвовало 447 родителя из 522, это составляет (86%), от общего числа родителей школы.

Результаты опроса:

1	Условия обслуживания		
1.1	Создание и обеспечение необходимых условий для пребывания детей в образовательном учреждении	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	429 (96%) 18 (4%) -
1.2	Качество, полнота и доступность информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении образовательного учреждения	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	436 (97%) 11(3%)
1.3	Качество, полнота и доступность информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет»	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	437(98%) 10 (2%)
1.4	Соблюдение требований к учебно-воспитательному процессу в соответствии с типовым положением и Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации»	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	447 (100%)
1.5	Медицинское обслуживание учащихся (воспитанников) образовательного учреждения	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	443 (91%) 4(9%)
1.6	Доступностью услуг для инвалидов	Удовлетворяет Удовлетворяет частично	416 (90%) 31 (10%)

		Не удовлетворяет	
Ваши предложения (замечания) по блоку:			
2	Учебно-образовательные мероприятия		
2.1	Обучение и воспитание детей осуществляется в соответствии с образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми образовательным учреждением	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	447(100%)
2.2	Оснащение кабинетов (групп) для проведения учебных мероприятий специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и инструментами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям и обеспечивающими предоставление услуг соответствующих видов	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	447 (100%)
2.3	Образовательное учреждение в соответствии со своим уставом может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (в том числе на договорной основе), не включенные в перечень основных образовательных программ, определяющих его статус	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	441(99%) 6(1%)
2.4	Качество проведения занятий в творческих, интеллектуальных и спортивных объединениях дополнительного образования	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	186 (52%) 173 (48%)
2.5	Проведение внеклассных мероприятий	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	445 (96%) 14 (4%)
2.6	Организация питания	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	412 (92%) 35 (8%)
Ваши предложения (замечания) по блоку:			
3	Требования к персоналу		
3.1	Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимым для	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	447 (100%)

	выполнения возложенных на него обязанностей		
3.2	Специалисты проходят периодически (один раз в три года) учебу на курсах повышения квалификации	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	447(100%)
3.3	При оказании услуг работники учреждения проявляют к учащимся (воспитанникам), их родителям (законным представителям) вежливость, выдержку, предусмотрительность	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	447 (100%)
Ваши предложения (замечания) по блоку			

I. Расскажите немного о Вашем ребенке

1. У Вас:

1-мальчик	231(52%)
2-девочка	216 (48%)

2. Сколько лет Ваш ребенок учится в нашей школе?

1- первый год	44(10%)
2- два - четыре года	126(28%)
3 – пять и больше	277(62%)

3. В каком классе сейчас учится Ваш ребенок?

1 – в начальной школе (1-4 класс)	172 (39%)
2 - в основной школе (5-9 класс)	242 (54%)
3 – в старшей школе (10-11)	33 (7%)

II. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения

Вопросы	Результаты исследования								Затрудняюсь ответить	%
	5	%	4	%	3	%	2	%		
1. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например, карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное, аудио- и видео оборудование)	203	45	230	51	12	3	-	-	2	1
2. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебниками:	417	93	30	7	-	-	-	-	-	-
3. Каковы санитарно-гигиенические условия в школе (освещение, тепло, чистота)	381	85	66	15	-	-	-	-	-	-
4. Оцените обеспеченность учебных	186		258							

кабинетов мебелью		41		58	-	-	-	-	-	-
5. Оцените благоустройство школьной территории	246	55	201	45	-	-	-	-	-	-
6. Оцените насколько Вас устраивает в школе: медицинское обслуживание и организация школьного питания	311	70	125	28	11	2	-	-	-	-
- соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе	332	74	115	26	-	-	-	-	-	-
- организация охраны образовательного учреждения	187	42	260	58	-	-	-	-	-	-
- организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период (пришкольные лагеря)	202	45	242	54	-	-	-	-	3	1

III. Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата

1. Качество образования для Вас это -

(можно выбрать несколько вариантов ответов)

№ п/п	Качество образования для Вас это	выбор	%
1.	получение фундаментальных знаний	374	84
2.	получение знаний, являющихся основой личностного развития	232	50
3.	получение знаний, востребованных на современном рынке труда	164	37
4.	хорошие организационные условия образовательного процесса	289	65
5.	внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий	172	38
6.	высокий уровень профессионализма кадрового состава школы	254	57

2. Как Вы считаете, соответствует ли содержание и уровень преподаваемых учебных предметов в Вашей школе требованиям времени?

(необходимо выбрать только один ответ)

№ п/п	Соответствует ли уровень преподаваемых учебных предметов в школе требованиям времени?	выбор	%
1.	полностью соответствует;	251	56
2.	в основном соответствует	118	26
3.	частично соответствует	25	6
4.	в целом соответствует;	22	5
5.	затрудняюсь ответить	31	7
Итого:		447	100

3. Качество результата образования для Вас?

(можно выбрать несколько вариантов ответов)

№ п/п	Качество результата образования для Вас?	выбор	%
1.	успеваемость, получение положительных отметок	239	53
2.	уровень знаний, позволяющий поступить в учебное заведение без репетиторов	294	66

3.	высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию и самообразованию	174	43
4.	высокий уровень общекультурной подготовки ученика;	94	21
5.	сохранение здоровья обучающегося	379	85
6.	активная жизненная позиция ученика;	74	16
7.	наличие портфолио (наград, поощрений, грамот, дипломов) у обучающегося	97	22

4. Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие
(можно выбрать несколько вариантов ответов)

№ п/п	Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие	выбор	%
1.	высокая учебная нагрузка	84	19
2.	завышенные требования учителя;	19	4
3.	плохое состояния здоровья;	42	9
4.	трудности в общении с учителями;	17	4
5.	трудности в общении с одноклассниками;	19	4
6.	не испытывает трудностей	287	64
7.	затрудняюсь ответить	62	14

5. Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями:
(необходимо выбрать один вариант ответа)

№ п/п	Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями:	выбор	%
1.	хорошие отношения со всеми учителями	325	73
2.	хорошие отношения только с некоторыми учителями	23	5
3.	взаимоотношения ограничиваются только учебными вопросами	32	7
4.	отношения носят теплый, неформальный характер	53	12
5.	безразличные отношения	9	2
6.	чаще всего отношения носят конфликтный характер	-	-
7.	затрудняюсь ответить	3	1
Итого:		447	100

6. Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе:
(необходимо выбрать один вариант ответа)

№ п/п	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе:	выбор	%
1.	отношения на основе уважения, взаимопонимания	235	53
2.	доброжелательные, дружеские	194	43
3.	безразличные, каждый сам по себе;	11	2
4.	натянутые, конфликтные;	-	-
5.	затрудняюсь ответить	7	2
Итого:		447	100

7. Расскажите о дальнейших образовательных планах своего ребенка:
(необходимо выбрать один вариант ответа)

№ п/п	Расскажите о дальнейших образовательных планах своего ребенка:	выбор	%
-------	--	-------	---

1.	высшее профессиональное образование	202	45
2.	среднее профессиональное образование	214	48
3.	профессиональная подготовка на курсах	-	-
4.	пока не знаю	31	7
Итого:		447	100

8. Скажите, по Вашему мнению, повышает ли предпрофильное обучение качество образования:
(необходимо выбрать один вариант ответа)

№ п/п	Повышает ли предпрофильное обучение качество образования:	выбор	%
1.	да, безусловно	194	44
2.	скорее да, чем нет	161	36
3.	вряд ли повышает;	21	5
4.	думаю, что нет;	28	6
5.	затрудняюсь ответить	43	10
Итого:		447	100

9. Какова на Ваш взгляд учебная нагрузка:
(необходимо выбрать один вариант ответа)

№ п/п	Какова на Ваш взгляд учебная нагрузка	выбор	%
1.	невыполнимая	4	1
2.	очень высокая	43	10
3.	высокая, но выполнимая	156	35
4.	нормальная, допустимая	244	54
5.	низкая	-	-
Итого:		447	100

10. Как бы Вы оценили качество общего образования, которое дает Вашему ребенку школа сегодня: (необходимо выбрать один вариант ответа)

№ п/п	Как бы Вы оценили качество общего образования	выбор	%
1.	отличное	147	33
2.	хорошее	276	62
3.	удовлетворительное	21	5
4.	неудовлетворительное;	-	-
5.	затрудняюсь ответить	-	-
Итого:		447	100

11. Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку школа сегодня: (необходимо выбрать один вариант ответа)

№ п/п	Как бы Вы оценили качество дополнительного образования	выбор	%
1.	отличное	102	23
2.	хорошее	324	72
3.	удовлетворительное	21	5
4.	неудовлетворительное	-	-
5.	затрудняюсь ответить	-	-
Итого:		447	100

12. 1. Оцените по трехбалльной шкале возможность получения информации, предоставляемой школой:

№ п/п	Вопросы	Результаты исследования					
		«2» Хороши й уровень	%	«1» Удовд. уровень	%	«0» Неудовл. уровень	%
1.	о правилах приема, комплектовании классов	369	83	78	17	-	-
2.	об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план, реализуемые программы)	377	84	70	16	-	-
3.	об учебных результатах (ОГЭ, ЕГЭ, количество отличников, оставленных на повторный год обучения и т.п.)	377	84	70	16	-	-
4.	о достижениях школы и учеников (поступление в учебные заведения, результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.)	299	67	148	33	-	-
5.	о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования)	319	71	128	29	-	-
6.	о работе школьной психолого-педагогической службы (то есть возможности консультаций у школьного психолога, логопеда и пр.)	295	66	152	34	-	-
7.	о деятельности управляющего совета школы	316	71	131	29	-	-

12.2. Выберите наиболее используемые Вами способы получения информации (не более трех):

№ п/п	Выберите наиболее используемые Вами способы получения информации	выбор	%
1.	личные встречи с учителями	232	51
2.	родительские собрания в классе и общешкольные родительские собрания	342	76
3.	информационные стенды и информационные доски в школе	213	48
4.	информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.)	325	72
5.	ежегодный публичный доклад о деятельности школы	224	50

6.	общение с другими родителями;	117	26
7.	из общения со своим ребенком;	205	46
8.	из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка, которые учатся в школе,	15	3
9.	другой (указать)	-	-

13. Пользуетесь ли Вы сайтом школы?

(обведите кружком выбранный Вами ответ)

№ п/п	Пользуетесь ли Вы сайтом школы?	выбор	%
1.	Да	259	76
2.	Нет	188	34
Итого:		447	100

14. Оцените, насколько Вы бываете удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению Вашего ребенка?

№ п/п	Вопросы	Результаты исследования							
		5	%	4	%	3	%	2	%
1.	Оцените, насколько Вы бываете удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы...	289	65	126	28	32	7	-	-

15. Оцените, насколько Вы бываете удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов?

№ п/п	Вопросы	Результаты исследования									
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	
1.	Оцените, насколько Вы бываете удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов?	212	47	204	46	31	7	-	-	-	

16. Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?

(обведите кружком выбранный Вами ответ)

№ п/п	Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?	выбор	%
1.	Да	388	87
2.	Нет	-	-
3.	С графиком не знаком	59	13
Итого:		447	100

17. Приходилось ли Вам вносить оплату:

(обведите кружком выбранный Вами ответ)

№ п/п	Приходилось ли Вам вносить оплату:	выбор	%
за посещение кружков, секций, студий и других объединений дополнительного образования в школе			
1.	Да	-	-
	Нет	447	100
на приобретение учебников (кроме контурных карт, атласов, рабочих тетрадей на печатной основе и т.п.)			
2.	Да	-	-
	Нет	447	100

IV. Расскажите о себе

1. Ваш пол:

№ п/п	Ваш пол:	выбор	%
1.	мужской	15	3
2.	женский	432	97
Итого:		447	100

2. Ваш возраст:

№ п/п	Ваш возраст:	выбор	%
1.	25–35	182	41
2.	36–45	151	34
3.	46–55	106	24
4.	более 55 лет	8	1
Итого:		447	100

3. Ваше образование:

№ п/п	образование	выбор	%
1.	среднее	91	20
2.	среднее специальное	182	41
3.	высшее	131	29
4	нет образования	43	10
Итого:		447	100

Вывод: оценка степени удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы производится на основании ответов на вопросы III раздела. Основным показателем качества образования, по мнению родителей (см. раздел III таб.1) является получение фундаментальных знаний (374 выбор 84%). Уровень и содержание преподаваемых учебных предметов полностью соответствует требованиям времени (см. раздел III таб 2). Качеством результатов образования по мнению респондентов является уровень знаний, позволяющих поступить в учебное заведение без репетиторов, сохранение здоровья обучающихся (см.раздел III таб.3) В плане межличностного отношения как видно из таб.5,6 III раздела хорошие отношения со всеми учителями имеют больше половины опрошиваемых респондентов. Взаимоотношения с одноклассниками носят доброжелательный и дружеский характер.

Из таблицы №14 видно, что большинство родителей удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы, учителями, классными руководителями.

Педагогическая практика показывает, что определяющими факторами, формирующими образовательные потребности детей, являются образовательные традиции, сложившиеся в семье. Уровень полученного родителями образования — выражение этой традиции, нашедшее отражение в уровне социализации их детей.

По результатам исследования видно (см. раздел IV таб.3), что большинство родителей имеют среднее специальное образование 182 (41%). среднее 91 (20%); высшее образование 131 (29%); без образования 43 (10%)

Наблюдается прямая зависимость между уровнем образования родителей и их ожиданиями в отношении продолжения образования детьми. Родители, имеющие высшее образование, в большей степени ориентированы на продолжение образования детьми в вузах. Рассчитывают на получение детьми высшего образования 202(45%), средне-специальное учебное заведение, по мнению родителей будут поступать 214 (48%) учащихся школы, не определились с выбором дальнейшего образовательного плана 31 (7%) респондентов.

Как мы определили в результате исследования, потребности заказчиков образовательных услуг носят различный характер и зависят от индивидуальных и социальных характеристик.

Исследование уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы позволило получить не только обобщённые сведения о деятельности образовательного учреждения, но и дифференцированное представление о процессе удовлетворения потребностей родителей в качественном образовании детей.

19.02.2024г.