

Анкета получателя образовательных услуг

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

1. КАК БЫ ВЫ В ЦЕЛОМ ОЦЕНИЛИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Положительно или скорее положительно
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее отрицательно или отрицательно

2. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

3. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

4. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

5. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ДАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ?

- 1. Да или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить.
- 3. Скорее нет или однозначно нет

6. КЕМ ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Родитель (законный представитель) учащегося, воспитанника
- 2. Обучающийся, студент

Благодарим за сотрудничество!

Рекомендации по обработке анкет

Первые пять вопросов анкеты соответствуют пяти показателям, определенным приказом Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547. Шестой вопрос носит контрольный характер.

Для расчета каждого показателя необходимо число выбравших **первый вариант ответа** поделить на общее число опрошенных и умножить на 100 (чтобы показатель был в процентах).

Способ расчета всех показателей одинаков и указан в Таблице 1.

Таблица 1

**Расчет показателей разделов 3 и 4, определенных приказом Минобрнауки РФ
от 5 декабря 2014 г. N 1547**

Раздел III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников		№ вопроса анкеты	Способ расчета показателя (в процентах)
Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	1	(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	2	(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%
Раздел IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций			(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	3	(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	4	(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	5	(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%

**Аналитическая справка
по итогам исследования степени удовлетворенности участников образовательных
отношений работой школы по различным направлениям деятельности**

Предмет исследования: отношение родителей к качеству образовательных услуг, предоставляемых школой.

Цель исследования: организация целенаправленной работы педагогического коллектива и администрации образовательного учреждения над развитием и совершенствованием учебно-воспитательного процесса, организацией школьного быта и дополнительного образования, формированием психологического климата.

Сроки исследования: май 2018.

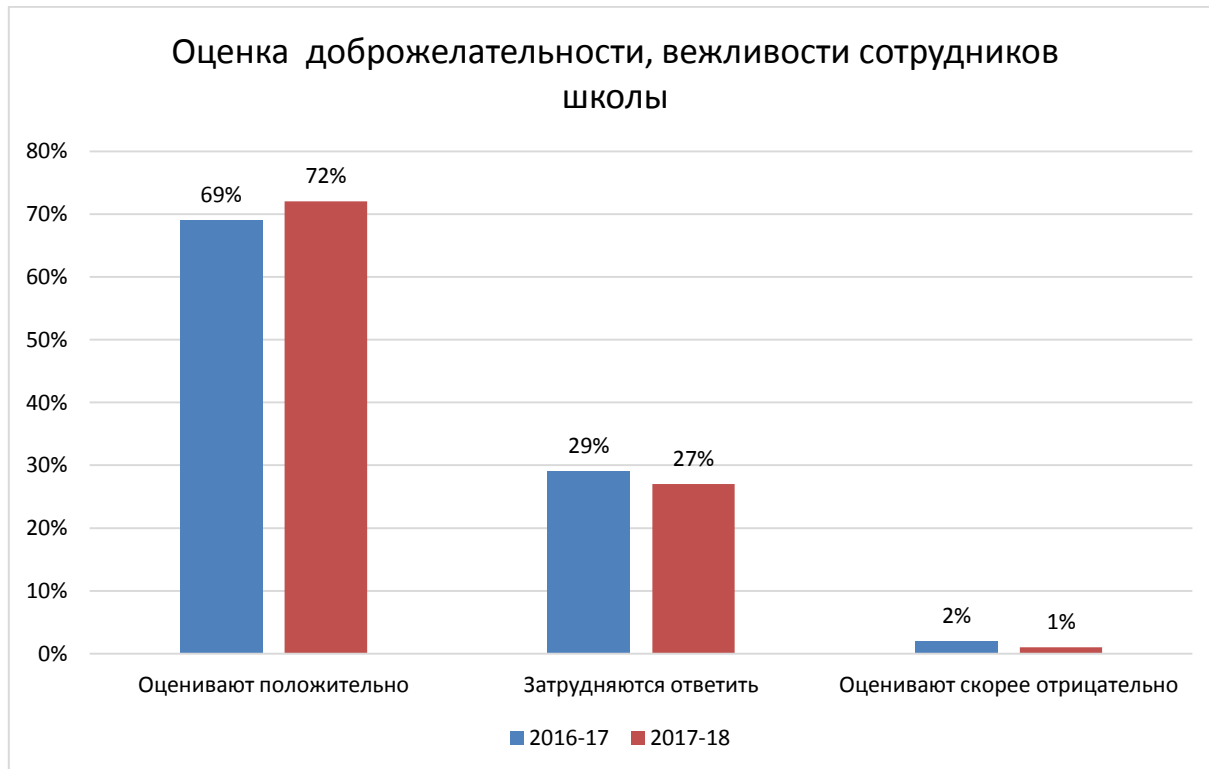
База исследования: родители обучающихся

Форма: анкетный опрос (очно и на официальном сайте ОУ).

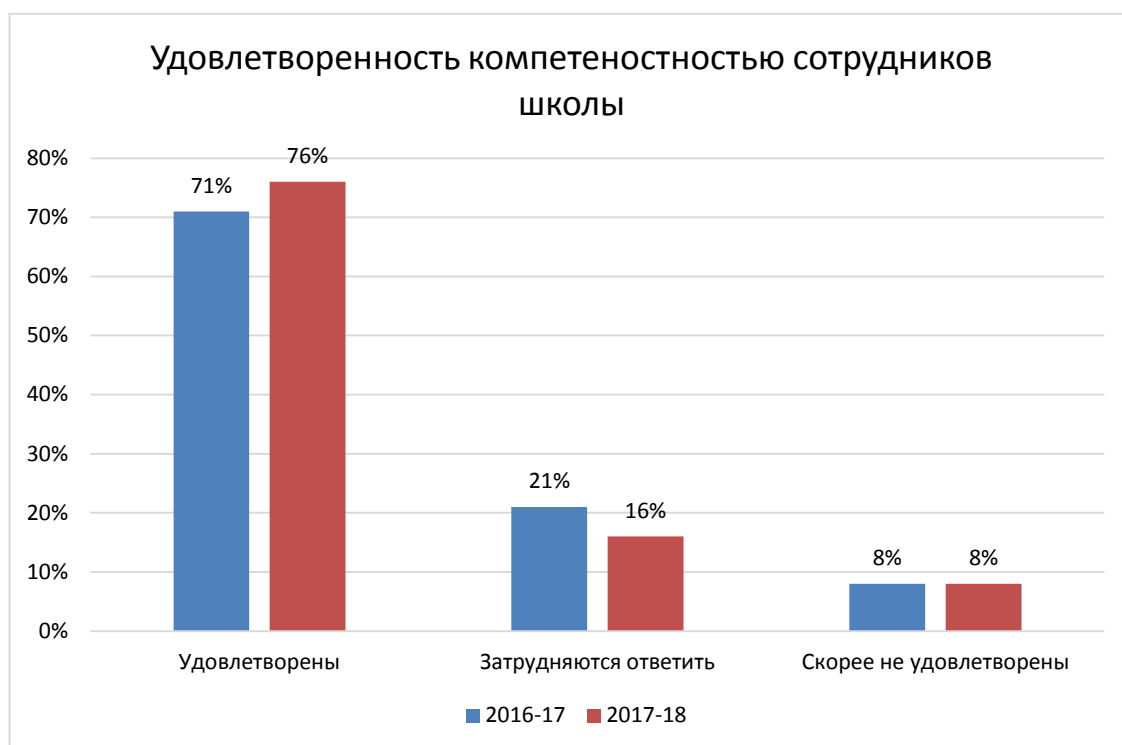
Результаты

При заполнении анкеты были получены следующие результаты:

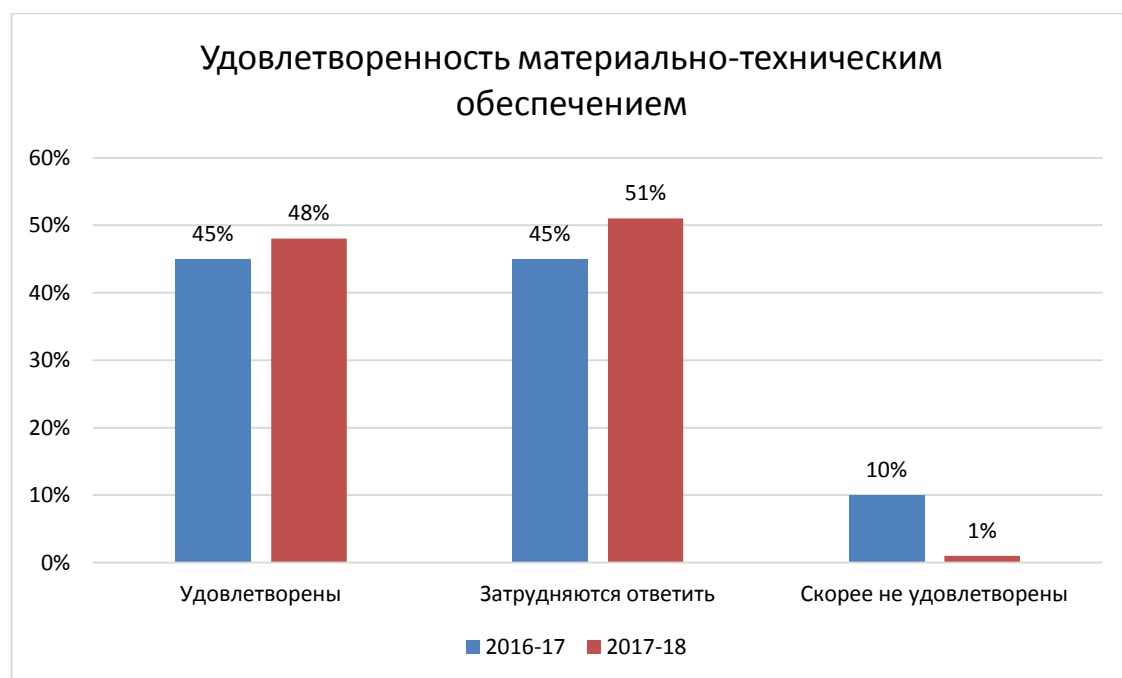
Вопрос № 1. Оценка доброжелательности, вежливости работников организации.



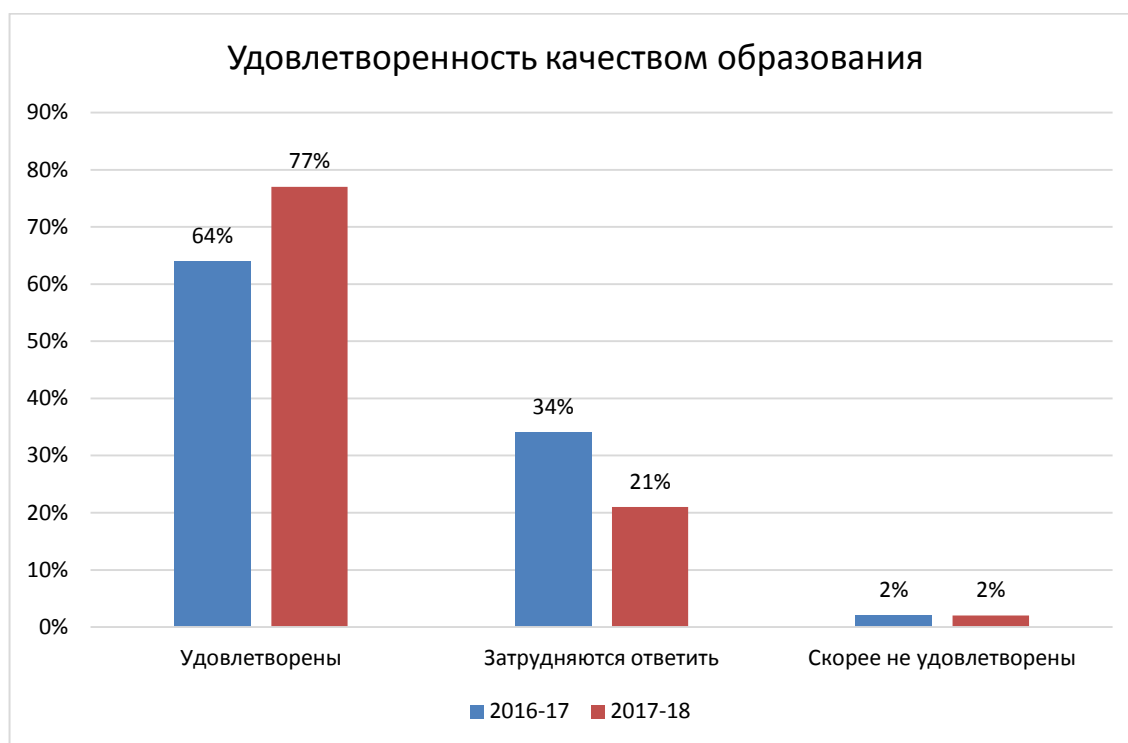
Вопрос № 2. Оценка компетентности работников организации.



Вопрос № 3. Оценка удовлетворенности материально-техническим обеспечением



Вопрос № 4. Оценка удовлетворенности качеством образования.



Вопрос № 5. Оценка готовности рекомендовать школу.



В результате обобщения и анализа полученных данных исследования отношения родителей к качеству образовательных услуг, предоставляемых школой, можно сделать следующие выводы:

- родители обучающихся показали высокий уровень удовлетворенности такими показателями качества образования, как профессиональная и коммуникативная компетентность сотрудников школы, качество образования;
- почти 50% участников анкетирования удовлетворены имеющейся материально-технической базой (самый низкий показатель удовлетворенности по итогам исследования);

- подавляющее большинство родителей готовы рекомендовать школу другим действующим и потенциальным участникам образовательных отношений;
- по большинству показателей исследования наблюдается выраженная положительная динамика в сравнении с результатами 2016-17 учебного года;

В качестве общих рекомендаций по повышению удовлетворенности качеством образования приведем изменения, необходимость которых была озвучена респондентами при очном участии в настоящем исследовании:

1) необходимо воспитывать у родителей и обучающихся потребность к использованию электронных ресурсов, как средству получения информации, поддержки связи с учителями, педагогами, администрацией школы, благодаря чему можно повысить уровень информированности родителей о достижениях ребенка и возникающих проблемах;

2) необходимо доводить до сведения родителей работу по внеклассной деятельности и организации быта учащихся;

3) необходимо проводить в классах большее количество мероприятий на сплочение коллектива;

4) необходимо уделить дополнительное внимание организации работы кружков и секций во внеурочное время.

Справку подготовил зам. директора по УВР

Светличный Я.А.