

**Анализ
результатов анкетирования получателей образовательных услуг
в МКОУ «СОШ№3» с.п.Малка**

Дата проведения: 09 ноября 2023 года.

Количество респондентов: 128 (из них: отцов- 31 (24%), матерей - 97 (76%)).

Возрастной диапазон респондентов: от 29 до 55 лет.

Для определения степени удовлетворенности образовательными услугами в МКОУ «СОШ№3» с.п.Малка проходил опрос в формате анкетирования. В нем приняли участие 128 родителей (законных представителей) из 139 родителей, что составляет - 97%.

Анкетирование позволяет изучить мнение участников образовательного процесса о его организации, содержании, условиях протекания. Оно является важным, так как позволяет выявлять качество образования и регулировать характеристики образовательного процесса, негативно влияющие на его результативность.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
 - Да – количество ответов респондентов по анкетам – 123 (96%)
 - Нет (переход к вопросу 3) количество ответов респондентов по анкетам – 5(4%)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
 - Да - количество ответов респондентов по анкетам – 123(96%)
 - Нет– количество ответов респондентов по анкетам – 5(4%)

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
 - Да– количество ответов респондентов по анкетам – 113 (89%)
 - Нет (переход к вопросу 5) количество ответов респондентов по анкетам – 15 (11%)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?
 - Да– количество ответов респондентов по анкетам – 113(89%)
 - Нет– количество ответов респондентов по анкетам – 15(11%)

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на

официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 122 (96%)
- Нет–количество ответов респондентов по анкетам – 6 (4%)

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 4 /3%
- Нет (переход к вопросу 9) количество ответов респондентов по анкетам - 0

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (3.3.1)

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 4/ 3%
- Нет– количество ответов респондентов по анкетам - 0

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 128 (100%)
- Нет– количество ответов респондентов по анкетам - 0

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 128 (100%)
- Нет– количество ответов респондентов по анкетам - 0

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие?)

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 99 (73%)
- Нет- количество ответов респондентов по анкетам – 29 (27%)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 121 (95%)
- Нет– количество ответов респондентов по анкетам – 7 (5%)

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (5.1.1)

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 124 (97%)
- Нет– количество ответов респондентов по анкетам – 4 (3%)

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, информатов и прочее)?

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 124 (97%)
- Нет– количество ответов респондентов по анкетам – 4 (3%)

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- Да– количество ответов респондентов по анкетам – 126 (98%)
- Нет– количество ответов респондентов по анкетам – 2 (2%)

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

- постоянное обновление материально-технической базы школы: обеспечение современными техническими средствами обучения, наглядными пособиями и приборами;
- оптимизация работы с родителями и законными представителями обучающихся, вовлечение их в образовательный процесс;

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

- Мужской– количество ответов респондентов по анкетам – 31 (24 %),
- Женский– количество ответов респондентов по анкетам – 97 (76%)

17. Количество анкет по возрасту получателей услуг:

Возраст	Кол-во анкет	Муж	Жен	Возраст	Кол-во анкет	Муж	Жен
29	2	-	2	41	5	-	5
30	4	-	4	42	6	-	6
31	5	1	4	43	6	1	5
32	4	-	4	44	4	-	4
33	5	2	3	45	2	-	2
34	4	-	4	46	4	1	3
35	7	1	6	47	5	1	4
36	10	4	6	48	3	1	2
37	8	2	6	50	1	-	-
38	10	3	6	53	1	-	1
39	16	6	10	55	3	1	2
40	13	6	6				
Ко-во	88				40		

Основные выводы:

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, которые касаются доброжелательности, вежливости, компетентности работников, удовлетворённости качеством образовательной деятельности, материально-техническим обеспечением, в целом имеют положительную оценку и отношение со стороны получателей образовательных услуг.

За то, чтобы рекомендовать наше учреждение своим родственникам и знакомым, высказалось подавляющее большинство респондентов, участвующих в опросе. Данный фактор также свидетельствует о высокой оценке качества образовательной деятельности со стороны получателей образовательных услуг.

Процент респондентов, неудовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг в нашем учреждении, крайне незначительный.

Таким образом, результаты анкетирования свидетельствуют о высокой степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг по всем изучаемым показателям.

Директор
образовательного учреждения *В. В. Кушхов* **В.А. Кушхов**

