

**Бюджетное научное учреждение Республики Калмыкия
«Институт комплексных исследований аридных территорий»
(БНУ РК «ИКИАТ»)**

Утверждаю:

Директор БНУ РК «ИКИАТ»

А.П. Богун
Богун А.П.

«13» декабря 2018 г.

ОТЧЕТ

по результатам социологического исследования
«Об итогах проведения независимой оценки качества
предоставляемых услуг муниципальными общеобразовательными
организациями г. Элисты в 2018 году»

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», статьями 95, 95.11, 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Планом мероприятий по реализации пункта 4 Перечня поручений Президента Российской Федерации по итогам совещания с членами Правительства Российской Федерации от 28 января 2017 года № Пр-161, на основании Положения об Общественном Совете по вопросам образования и культуры города Элисты, утвержденного Постановлением Администрации города Элисты от 25 октября 2018 года № 2427, Постановления Администрации города Элисты от 25 октября 2018 года № 2428 «Об определении оператора для проведения независимой оценки качества образования в образовательных организациях города Элисты и утверждения перечня образовательных организаций г. Элисты, в отношении которых планируется проведение независимой оценки качества образования в 2018 году» было проведено анкетирование в 18 общеобразовательных организациях города Элисты СОШ № 2, №3, №4, №8, №10, №12, №15, №17, №18, №20, №21, №23, «ЭЛ», «ЭТЛ», «ЭМГ», «РНГ», «КНГ», «ЭКГ».

Для независимой оценки качества образования была использована анкета «Изучение мнения родителей о качестве оказания школой образовательных услуг». Изучение мнения родителей осуществлялось по двум разделам «Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения» и «Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата».

В раздел «Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения» были включены пункты:

- обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков;
- обеспеченность школы учебниками;
- санитарно-гигиенические условия в школе;
- обеспеченность учебных кабинетов мебелью;
- благоустройство школьной территории;
- медицинское обслуживание;
- организация школьного питания;
- соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе;
- организация охраны образовательного учреждения;
- организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период;

- условия для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

В разделе «Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата» анкетирование проводилось по следующим пунктам:

- определение качества образования: получение фундаментальных знаний; получение знаний, являющихся основой личностного развития; получение знаний, востребованных на современном рынке труда; хорошие организационные условия образовательного процесса; внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий; высокий уровень профессионализма кадрового состава школы;

- удовлетворенность качеством преподавания учебных предметов в школе;

- выявление трудностей, которые испытывает ребенок в процессе обучения;

- определение уровня учебной нагрузки для ребенка;

- оценка качества дополнительного образования;

- определение наиболее используемого способа получения информации;

- использование сайта школы;

- удовлетворенность решениями, принятыми администрацией, учителями школы;

- удовлетворенность компетентностью работников школы, графиком работы с посетителями;

- степень осведомленности о работе управляющего совета;

- занятия с репетитором;

- удовлетворенность работой кружков, секций.

Всего в анкетировании приняли участие **1527** родителей.

По мнению родителей:

1. Обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков составляет в целом по городу 79,5% из 100% возможных.

2. Обеспеченность школы учебниками – 4,6 балла (91,8%).

3. Санитарно-гигиенические условия в школе – 4,4 балла (88,6%).

4. Обеспеченность учебных кабинетов мебелью – 4,2 балла (84,3%).

5. Благоустройство школьной территории – 4,1 балла 81,3%.

6. Медицинское обслуживание - 4,2 балла 83,3%.

6.1. Организация школьного питания – 4,2 балла (84,9%).

6.2. Соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе – 4,2 балла (84,3%).

6.3. Организация охраны образовательного учреждения – 3,98 (79,8%).

6.4. Организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период – 3,96 балла (79,2%).

6.5. Условия для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов – 3,2 (64,2%).

Таким образом, наиболее высоко родители оценивают обеспеченность школы учебниками и санитарно-гигиенические условия в школе, созданные в образовательных организациях, низкий балл получил пункт «Условия для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов».

Если провести анализ в разрезе образовательных организаций, то Обеспеченность школы учебниками составляет: СОШ №3 – 98,3% - 4,48 балла; СОШ № 21 –99,2% - 4,2 балла; СОШ №4 – 97,7% - 4,3; «РНГ» - 100% - 5; «КНГ» - 98,3% - 4,8.

Санитарно-гигиенические условия в школе составляют: СОШ №15 – 91,1% - 3,8; СОШ № 3 –95,7% - 3,9; СОШ № 18 –97% - 4,3; СОШ № 21 – 97,6% - 4,3; «ЭТЛ» - 100% - 5; СОШ № 23 - 100%- 5; «КНГ» - 96,6% - 3,8.

Обеспеченность учебных кабинетов мебелью: СОШ №3 –98,3% - 4; СОШ №15 –87,7% - 3,7; СОШ № 21 –94,5% - 3,9; «ЭМГ» - 98,3% - 4,8; «РНГ» - 96,6% - 4; «КНГ» - 95% - 3,8.

Благоустройство школьной территории наиболее высоко (на «отлично») родители оценили в: СОШ № 8 – 75,4% - 4,7; ЭКГ – 87,2% - 4,7; Низкий балл - в РНГ – 59.1% -2,8.

Медицинское обслуживание оценили в СОШ № 3 – 91,4% (3,6 б), СОШ № 17 – 97,6% (3,9 б), ЭМГ – 97,5% (4,6), СОШ № 2 – 94,4% (4,3 б), КНГ – 96,6% (4), СОШ № 21 – 93,9% (4,1 б.). Самую высокую оценку дали ЭТЛ – 5б. – 100%, низкий балл у РНГ– 79,1% (3,1б).

6.1 Организацию школьного питания родители оценили:

СОШ № 18, ЭТЛ, РНГ, ЭКГ – 4,6

Наиболее низкий балл в СОШ № 17 – 93% - 3,4.

6.2. Соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе родители высоко оценили в ЭКГ – 94% (4,9 баллов), СОШ № 8 – 93% (4,8балла), СОШ №12, СОШ № 18 - (4,7 балла), самый низкий балл в СОШ № 4 – 76.7% (2,6 балла).

6.3. Организация охраны образовательного учреждения

ЭКГ – 4,8 балла

СОШ № 12 - 4,8 балла

РНГ – 4,6 балла

Низкие баллы в СОШ № 8 – 3,0

СОШ № 4 – 2,6.

6.4 Организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период наиболее высоко оценили в ЭТЛ – 100%(5 баллов), СОШ № 23 – 88,0% (4,9 балла).

6.5. Наиболее высокое количество баллов по созданию условий для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по итогам анкетирования в ЭКГ – 4,9 баллов, ЭТЛ – 4,6 балла, ЭМГ – 4,6 балла. Низкий процент в ЭЛ – 0,7 балла, СОШ № 3 – 1,5 балла, СОШ № 4 – 1,9 балла.

Наибольшее число родителей, затруднившихся ответить на вопрос по созданию условий в СОШ № 3, СОШ № 4, СОШ № 12, СОШ № 15.

Анализ анкет в части оценки качества образования показал:

Для родителей «Качество образования» - это:

- получение фундаментальных знаний – 66,9%;
- получение знаний, являющихся основой личностного развития – 50,5%;
- получение знаний, востребованных на современном рынке труда – 41,2%;
- хорошие организационные условия образовательного процесса – 39,0%;
- внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий – 38,4%;
- высокий уровень профессионализма кадрового состава школы – 48,3%.

Таким образом, для родителей наиболее значимым является получение фундаментальных знаний и получение знаний, являющихся основой личностного развития.

Если проанализировать ответы родителей в разрезе школ, то наиболее актуально:

Получение фундаментальных знаний для СОШ № 4 – 100%, СОШ № 12 – 100%, СОШ № 8 – 89,5%, СОШ № 17 – 80,5%, СОШ № 23 – 97,8%, ЭКГ – 92,3%.

Высокий уровень профессионализма кадрового состава школы для СОШ № 23 – 100%, СОШ № 8 – 78,9%, ЭМГ – 77,5%, СОШ № 17 – 76,6%.

Получение знаний, являющихся основой личностного развития - СОШ № 4 – 94,4%, КНГ - 78,3%, ЭКГ – 87,2%, СОШ № 8 – 84,2%, ЭМГ – 75,8%.

Получение знаний, востребованных на современном рынке труда – СОШ № 8 – 92,9%, СОШ № 20 – 83,3%, ЭМГ – 84,2%, КНГ – 86,7%.

Хорошие организационные условия образовательного процесса – СОШ № 17 – 62,5%, ЭМГ – 70%, КНГ – 68,3%

Внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий – СОШ № 8 – 82,5%, СОШ № 23 – 85%.

Качество преподавания учебных предметов в школе удовлетворяет 94,8% родителей, не удовлетворяет – 5,2%.

Процент удовлетворенности родителей качеством преподавания предметов во всех школах довольно высок – СОШ № 2, 4, 12, 18, ЭТЛ, РНГ, КНГ – 100%, СОШ № 17 – 94,5%, СОШ № 23 – 98,9%, ЭЛ – 96,6%.

Испытывают следующие трудности в процессе обучения, по мнению родителей:

- 1) высокая учебная нагрузка – 22%;
- 2) завышенные требования учителя – 3,6%;
- 3) плохое состояние здоровья – 6,7%;
- 4) трудности в общении с учителями – 2,2%;
- 5) трудности в общении с одноклассниками – 4,0%;
- 6) не испытывают трудностей – 64%;
- 7) затруднились ответить 14,9% респондентов.

Завышенные требования родители отмечают в СОШ № 17 – 14,8%, в остальных менее 10%.

Трудности в общении с учителями испытывают в СОШ № 15 – 10%, СОШ №20 – 10%.

По мнению родителей трудности в общении с одноклассниками испытывают 4,0% обучающихся. Не испытывают трудностей в СОШ № 3, 8, 17, 18, ЭЛ, ЭТЛ, ЭМГ, РНГ, КНГ, ЭКГ. В СОШ № 4 испытывают трудности в общении – 16,7%. СОШ № 12 – 14,2%.

Не испытывают трудностей в процессе обучения 64% обучающихся, из них наибольший процент в СОШ №2 – 83%, СОШ №4 – 95,5%, ЭМГ – 94,2%, КНГ – 83%.

По мнению 51,3% родителей учебная нагрузка нормальная, для 37,9% высокая, но выполнимая, для 3,5% - очень высокая, для 2,7% - низкая. Очень высокую нагрузку родители отметили в СОШ №12 – 17,6%.

Качество дополнительного образования:

- «отлично» оценили 33,9% респондентов,
- «хорошо» - 40,8% родителей,
- «удовлетворительно» - 14,9% респондентов,
- «неудовлетворительное» - 1,6% респондентов.
- 8,5% родителей не смогли ответить на этот вопрос.

«Отличное» - СОШ №12 – 96,5%, КНГ – 85%;

«Хорошее» - СОШ №23 – 71,7%, ЭЛ – 73,3%

6. На вопрос «Наиболее используемые способы получения информации» родители ответили:

- личные встречи с учителями – 49,7%;
- родительские собрания в классе и общешкольные родительские собрания – 64,8%;
- информационные стенды и информационные доски в школе – 25%;
- информационные сообщения, записи – 27%;
- ежегодный публичный доклад о деятельности школы – 26,2%;
- общение с другими родителями – 27,8%;
- из общения со своим ребенком – 42,9%;
- из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка, которые учатся в школе – 11,7%;
- сайт – 23,2%;
- АСУ РСО (электронный дневник) – 13,8%;

Таким образом, наиболее используемые способы получения информации для родителей о деятельности школы - родительские собрания в классе и общешкольные родительские собрания. На втором месте - личные встречи с учителями, на третьем месте - общение со своим ребенком. Необходимо обратить внимание также на то, что очень низкий процент по городу по показателям «АСУ РСО (электронный дневник)». Недостаточно эффективными с точки зрения получения информации также для родителей являются стенды – 25%.

В разрезе школ ситуация выглядит следующим образом:

«Общение со своим ребенком» как способ получения информации отметили с СОШ №4 – 74,4%; СОШ №8- 89,4%, ЭМГ – 89,1%, «Ежегодный публичный доклад о деятельности школы» - СОШ №12 – 88,2%, ЭМГ – 79,1%. В то же время публичный доклад не отметил ни один из респондентов в СОШ №3, СОШ №4, ЭТЛ, ЭКГ. «Личные встречи с учителями» как наиболее используемую форму наибольшее количество респондентов отметили в СОШ №12 – 100%, ЭМГ – 79,1%, ЭКГ – 96,1%.

Сайтом школы пользуются 52,4% респондентов. Наибольшее количество из них в РНГ – 79,1%, ЭКГ – 97,4%, наименьшее количество в СОШ №21 – 16,1%, СОШ №23 – 13,0%.

Удовлетворены решениями администрации в целом по городу на 86,9% (4,4 балла). Наиболее высокие баллы в СОШ №23 – 89,1% (4,8 балла), СОШ №8, ЭТЛ, ЭКГ - 4,6 балла, ЭМГ – 61,6% (4,1 балла), Наиболее низкий балл в СОШ №21 – 64,6% (2,8).

Компетентностью работников школы в целом по городу удовлетворены 97,1% (4,8 балла) опрошенных. В СОШ №18 – 100% (5 баллов), СОШ №23 – 87% (4,9 балла), ЭМГ – 98% (4,6). Наиболее низкий балл в СОШ №17 – 87% (3,3).

График работы с посетителями удовлетворяет 76,5% опрошенных респондентов. Наиболее высокий процент удовлетворенности в СОШ №12, СОШ №18, РНГ – 100%, в СОШ №2 – 93%, ЭТЛ – 92%, СОШ №17 – 84%. Не знакомы с графиком работы с посетителями 18,0% родителей (СОШ №3 – 58,6%, СОШ №21 – 41,5%, СОШ №20 – 38,5%, КНГ – 33,3%, СОШ №15 – 36%, СОШ №10 – 25%. СОШ №8 – 16%).

С работой управляющего совета ознакомлены 73,3% респондентов, не знакомы – 26,6%. Наиболее высокий процент информированности о работе управляющего совета в СОШ № 18, СОШ №23, ЭМГ, РНГ, ЭКГ – 100%, ЭТЛ – 92%, низкий процент в СОШ №21 – 29%.

Пункты анкеты по кружкам и секциям, в которых занимается ребенок и удовлетворенности их работой не просчитывались, результаты были бы недостоверны, так как родители указали не только школьные кружки, но и кружки организаций дополнительного образования.

По итогам обработки результатов был определен рейтинг школ:

№	СОШ	проценты
1	ЭТЛ	94,5
2	СОШ №2	93,9
3	СОШ №18	93,9
4	СОШ №23	93,4
5	ЭМГ	92,1
6	СОШ №12	92,1
7	ЭКГ	91,2
8	СОШ №8	89,9
9	СОШ №15	81,9
10	СОШ №17	81,7
11	ЭЛ	81,5
12	РНГ	81,2
13	КНГ	80,0
14	СОШ №21	78,9
15	СОШ №20	78,6
16	СОШ №10	73,2
17	СОШ №4	72,3
18	СОШ №3	65,7

В целом можно отметить, что родители достаточно высоко оценили деятельность образовательных учреждений по обучению и воспитанию учащихся.

Однако необходимо обратить внимание на формы работы с родителями, в том числе сайта и публичного отчета для получения ими достоверной информации о деятельности образовательного учреждения.

Далее в отчете представлены результаты социологического исследования по каждой образовательной организации.

В ходе проведения НОК ОД были сделаны следующие выводы, требующие принятия управленческих решений:

1. Открытость и доступность информации об образовательных организациях осуществляется не в полном объеме. Необходимо вести работу с родительской общественностью по ознакомлению со способами получения информации о работе школы.

2. Условия, в которых осуществляется образовательная деятельность, не соответствуют требованиям нормативно-правовой документации: не во все здания ОО обеспечен беспрепятственный доступ для обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

С целью повышения эффективности деятельности образовательных организаций рекомендуется руководителям образовательных организаций:

- обеспечить работу по наполнению сайтов ОО информацией и её регулярное обновление в соответствии с требованиями, закрепленными в нормативно-правовой документации, создать на сайтах механизм обратной связи;

- обеспечить проведение ремонтных работ в зданиях образовательных организаций. Оборудовать ОО инвентарем, мебелью в соответствии с требованиями САНПиН (учитывая создание условий для обучения детей с ОВЗ и инвалидов);

- провести мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в образовательной организации, на установление взаимоотношений педагогических работников с воспитанниками (обучающимися);

- организовать и провести совещания, семинары с педагогами по улучшению качества образовательной деятельности в сфере информационной открытости и доступности;

- разработать план мероприятий по улучшению материально-технической базы образовательных организаций;

- организовать систематический мониторинг удовлетворенности родителей и обучающихся уровнем образовательного процесса с целью корректировки планов.

Приложение 1

1. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «ЭТЛ»

Опрошено 26 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, **61,5%** родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**23,0%** и «хорошо» – **38,5%**)обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование).**38,5%** родителей дали оценку удовлетворительно. Обеспеченность образовательного учреждения учебниками, санитарно-гигиенические условия родители оценили на «отлично» – **100%**.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью, благоустройство школьной территории (ответы: «отлично» – **38,5%** и «хорошо» –**38,5%**). Оценка «удовлетворительно» - **23%**.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» –**100%**.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**61,5%** и «хорошо»–**38,5%**)организацию питания в школе. На «отлично» оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении, организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов родители оценили на «отлично» –**61,5%**,«хорошо» - **38,5%**.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «обновление школьной мебели, недостаточное оснащение учебным оборудованием».

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

Большинство родителей (**58%**) считают, что качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **42%** - получение фундаментальных знаний. **46%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. **12%**родителей отметили, что качество образования – это высокий

уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **15%** считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **38%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – все родители (**100%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – **77%** ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. **2%** родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и **12%** затруднились ответить.

Учебную нагрузку родители оценивают как высокую, но выполнимую.

38% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. **62%** - отметили на «отлично».

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

62% респондентов отметили общешкольные родительские собрания как источники информации об учащемся. Многие родители (**52%**) получают информацию из информационных сообщений, записей (например, в дневнике и др.) и из общения с другими родителями, по **38%** - из общения со своим ребенком и из сайта. Личные встречи с учителями, информационные стенды, доклад, эл. дневник не набрали нисколько.

Пользуются сайтом школы **38%** опрошенных родителей, не используют – **62%**.

Как показал опрос, большинство родители удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **62%**; «хорошо» – **38%**) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает **92%** родителей. **8%** ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего Совета лицеев осведомлены **92%** опрошенных родителей. **8%** не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены **100%** родителей.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План

мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают высокий уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям. По результатам анкетирования был выявлен рейтинг среди школ, МБОУ «ЭЛ» лидирует по всем показателям и занимает 1 место, набрав 94,5%.

Приложение 2

2. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 2»

Опрошено 54 респондентов – родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся в данной школе.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения

Согласно данным опроса, большинство родителей (98,1%) положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 55,5% и «хорошо» – 42,5%, 1,9% родителей дали оценку удовлетворительно) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование).

Все родители (100%) положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – 87% и «хорошо» – 13%).

98,1% родителей положительно оценили (оценка «отлично» - 64,8%, оценка «хорошо» - 33,3%, 1,9% дали оценку «удовлетворительно») санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота).

Все родители (100%), принявшие участие в опросе, положительно оценили обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (сумма ответов: «отлично» – 70,4% и «хорошо» – 29,6%).

Абсолютное большинство родителей (96,3%) оценили благоустройство территории данной школы на «отлично» – 44,4% и «хорошо» – 51,8%. Одинаковое количество родителей (1,85%) дали оценку «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» данному показателю.

Родителям было предложено оценить, насколько их устраивает медицинское обслуживание в учреждении: на «отлично» – 40,7% и «хорошо» – 53,7% оценили. Оценка «неудовлетворительно» дали 5,5% опрошенных родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 31,5% и «хорошо» – 48,1%) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали - 20,3%.

Все опрошенные родители (100,0%) положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 61,1% и «хорошо» – 38,8%) работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении.

Также положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 59,2% и «хорошо» – 31,5%) организацию охраны данного лица.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время положительно оценили (оценка «отлично») **62,9%** опрошенных родителей. **29,6%** дали оценку «хорошо», **1,85%** - неудовлетворительную оценку. И доля родителей (**5,5%**) затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов оценку «отлично» дали **35,2%** опрошенных, на «хорошо» - **40,7%**. **20,3%** затруднились ответить на этот вопрос. Одинаковую оценку «удовлетворительно» и «неудовлетворительно» - по **1,85%** родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. К сожалению, большинство родителей не проявили никакой инициативы и оставили вопрос без ответа. Но часть родителей все же высказали свое мнение: «необходимо благоустройство школьной территории, улучшение меню в столовой, охрана ОУ, отметили отсутствие парковки перед школой, не удовлетворены состоянием спортивной площадки и качеством медицинского обслуживания». Таковыми оказались **1,85%** - небольшая часть родителей.

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

Более половины родителей (**54,0%**) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. **30,0%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **52,0%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **44,0%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. Более третьей части (**37,0%**) считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **22,0%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – абсолютно все родители (**100,0%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – большинство родителей (**83,0%**) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаково, на **6%** отметили плохое состояние здоровья и трудности в общении с одноклассниками.

Подавляющее большинство опрошенных родителей (**70,0%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. Тем не менее, **28%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая.

68,0% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. **17,0%** - отметили на «отлично» и удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования дали **15,0%** опрошенных родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей. **78,0%** и **70,0%** респондентов отметили личные встречи с учителями и родительские собрания, общешкольные родительские собрания как источники информации об учащемся. Многие родители (**43,0%**) получают информацию из общения со своим ребенком. **17,0%** опрошенных родителей выбрали ответ «информационные стенды и информационные доски в данной школе».

Обращает внимание тот факт, что малая часть - **2%** отметили сайт школы как источник информации об учащемся и общение с друзьями, приятелями своего ребенка. По данным нашего опроса выяснилось, что никто не пользуются АСУ РСО электронным дневником как способом получения информации.

Пользуются сайтом школы **69%** опрошенных родителей, не используют – **31%**.

Как показал опрос, подавляющее большинство родителей (**96%**) положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**61%**; «хорошо» –**35%**) решения, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Лишь **3,75%** ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

Все родители положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**61%**; «хорошо» –**39%**) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает **93%** родителей. **7%** ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего совета школы осведомлены **70%** опрошенных родителей. Многие родители (**30%**) не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворено абсолютное большинство - это **98%** родителей.

Результаты анкетирования показали достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по всем критериям. В наибольшей степени родители

удовлетворены и положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков. Также необходимо отметить, что все родители, принявшие участие в опросе, считают работников школы компетентными в решении различных вопросов.

Следует обратить внимание на то, что небольшой процент набрали способы получения информации, такие как ежегодный публичный доклад о деятельности школы, информационные стенды и организационные доски в школе, а АСУ РСО (электронный дневник) как способ получения информации никто из родителей не использует. Из этого следует, что родительская общественность недостаточно ознакомлена и не использует их как способ информирования. Администрации школы необходимо принять во внимание эти показатели и провести работу по ознакомлению со способами получения информации о деятельности школы с родителями.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Обобщая приведенные выше данные, можно говорить о том, что в целом родители обучающихся в образовательном учреждении МБОУ «СОШ №2», принявшие участие в настоящем опросе, удовлетворены работой данного учреждения и качеством оказываемых образовательных услуг. В результате анкетирования был составлен рейтинг образовательных учреждений города, МБОУ «СОШ №2» занимает второе место, что составляет 93,9%.

Приложение 3

3. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 18»

Опрошено 100 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от общего числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, 82% родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 44% и «хорошо» – 38%) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). 12% родителей дали оценку удовлетворительно, затруднились ответить- 6%.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками все родители оценили на «отлично».

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: оценка «отлично» - 52%, оценка «хорошо» - 42%, дали оценку «удовлетворительно» - 3%. Затруднились ответить на этот вопрос –3%.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – 95% и «хорошо» – 5%). Затруднились ответить – 5%.

Родители оценивают благоустройство территории данной школы на «хорошо» –40%, оценку «отлично» дают только 33%, оценивают как «удовлетворительно» также 22% и «неудовлетворительно»3% родителей.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» –86% и «хорошо» – 8%. Затруднились ответить на этот вопрос – 6% родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –75% и «хорошо»– 18%) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали –5%, затруднились ответить – 5,2%.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» –89% и «хорошо» –6%). Затруднились ответить - 5% опрошенных.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили 94% опрошенных родителей. 3% дали оценку «хорошо», 3% затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов положительную оценку дают 95% на «отлично» и 5% - «хорошо» - 7,7%.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо обеспечение учебным оборудованием: интерактивные доски, компьютеры».

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

Большинство родителей (**64%**) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. **6%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **6%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **7%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **8,0%** - считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **9%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – **100%** родителей ответили положительно.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – **47%** ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. **15%** отметили плохое состояние здоровья, **3%** родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и **5%** затруднились ответить.

Основная часть (**77%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. **23%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая.

Качество дополнительного образования в данном образовательном учреждении отметили на «отлично» (**57%**), «хорошо» - **43**.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

43% и **31%** респондентов отметили личные встречи с учителями и общешкольные родительские собрания как источники информации об учащемся. **11%** получают информацию из общения со своим ребенком. **6%** - из «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.), **4%** - из сайта. По **1%** набрали ответы «ежегодный публичный доклад», «общение с другими родителями». Электронный дневник не набрал несколько баллов. Пользуются сайтом школы **42%** опрошенных родителей, не используют – **58%**.

Как показал опрос, большинство родителей (**53%**) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Удовлетворены **26%** родителей. **21%** ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

На «отлично» оценили компетентность работников данной школы при решении различных вопросов все родители данной школы и график работы с посетителями. О работе управляющего Совета школы осведомлены все

родители. Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены также все родители обучающихся.

В наибольшей степени родители удовлетворены и положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков. Достаточно высоко оценивают санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении. Высокий процент опрошенных удовлетворяет качество преподавания учебных предметов в школе.

Необходимо обратить внимание, что сайт школы мало используется родителями. Обращает внимание тот факт, что малая часть - 2% отметили информационные стенды и доски в школе, а также ежегодный публичный доклад, электронный дневник не используется родителями как источник информации.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают высокий уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям. В рейтинге среди школ МБОУ «СОШ №18» занимает 3 место, набрав 93,3%.

Приложение 4

4. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 23»

Опрошено 92 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, родители положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –97,8% и «хорошо» – 2,2%) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование).

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками родители оценили на «хорошо» –100%.

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении родители оценили на «отлично» - 100%.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью, благоустройство школьной территории, медицинское обслуживание, организацию питания в школе оценили на «хорошо» –100%.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении («хорошо» –81,5%). Удовлетворены 18,5% родителей.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили 88,0% опрошенных родителей. 20,6% дали оценку «хорошо».

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов положительную оценку дают (71,7%) «отлично», 28,3% - «хорошо».

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо улучшить организацию охраны ОУ».

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

98% считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. 35% - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для 36% родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. 100% родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. 85% - считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. 51%

опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – 99% ответили положительно, 1% -не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – половина родителей (72%) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаково, на 8% отметили завышенные требования учителя и затруднились ответить, плохое состояние здоровья и трудности в общении с учителями. 2% родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и 5% отмечают трудности в общении с одноклассниками.

Больше половины родителей (59%) считают, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. 22% считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. Высокой нагрузкой считают 1% родителей.

72% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении, удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - 28%.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

85% и 75% респондентов отметили общешкольные родительские собрания и ежегодный публичный доклад. Многие родители (38%) получают информацию из общения со своим ребенком. 26% - из личных встреч с учителями, 1% набрали информационные сообщения, записи в дневнике и нисколько не набрал эл. дневник.

Пользуются сайтом школы 13% опрошенных родителей, не используют – 87%.

Как показал опрос, большинство родителей(89%) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Не удовлетворены только 11% родителей. Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –87%; «хорошо» –13%) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает 82% родителей. 18% ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего Совета школы осведомлены все родители.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены 98% родителей.

Родители положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков, санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении, качество преподавания учебных предметов.

Школе следует вести работу с родителями по ознакомлению со способами получения информации о деятельности школы, такими как информационные стенды и доски, сообщения, сайт, электронный дневник.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают высокий уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям. В рейтинге данная школа занимает 4 место, набрав по всем показателям 93,4%.

Приложение 5

5. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «ЭМГ»

Опрошено 120 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, **83,3%** родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**43,3%** и «хорошо» – **40%**)обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование).Немалый процент(**12,5%**) родителей дали оценку удовлетворительно, «неудовлетворительно» оценили –**2,5%** и затруднились ответить–**1,7%**.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками родители оценивают на «отлично».

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: **95,9%** родителей положительно оценили (оценка «отлично» - **64,2%**, оценка «хорошо» - **31,7%**), дали оценку «удовлетворительно» - **4,2%**.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – **90,8%** и «хорошо» –**7,5%**).

Больше половины родителей оценивают благоустройство территории данной школы на оценку «отлично» -**65,8%**, «хорошо» –**26,7%**, **2,5%** оценивают как «удовлетворительно», неудовлетворены **1,7%** родителей.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» –**65,8%** и «хорошо» –**31,7%**. Оценка «удовлетворительно» дали **2,5%** опрошенных родителей.

Положительно оценили(сумма ответов: «отлично» –**52,5%** и «хорошо»–**40%**)организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – **1,7%**, затруднились ответить – **5,8%**.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» –**74,2%** и «хорошо» –**22,5%**). Затруднились ответить **3,3%** опрошенных.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **65%** опрошенных родителей. **30,8%** дали оценку «хорошо», **4,2%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов положительную оценку: «отлично» -**68,3%**,«хорошо» - **28,3%**.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном

образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо улучшение питания детей, организация охраны школы».

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

Большинство родителей (84%) считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда, 79% - получение фундаментальных знаний. 76% - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для 70% родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. 78% родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. 66,0% - считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (91%), принявшие участие в опросе, ответили положительно, 9% - не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – 94% ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. 0,01% отметили плохое состояние здоровья и трудности в общении с учителями. 1,5% родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки.

2% считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. 17% родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая, низкой – 3% родителей.

35% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. 47% отметили её на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - 9% опрошенных родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

В основном родители (89%) получают информацию из общения со своим ребенком, 79% и 72% респондентов отметили личные встречи и общешкольные родительские собрания как источники информации об учащемся. Высокий процент (82%) набрал ответ общение с другими родителями. 69% опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.) и из общения с другими родителями, 79% - ежегодный публичный доклад, 60% - из общения с друзьями ребенка, 66% из сайта, 72% - из дневника, 41% - из информационных стендов.

Пользуются сайтом школы 66% опрошенных родителей, не используют – 34%.

Как показал опрос, большинство родителей (90%) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными

руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. 10% ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –63%; «хорошо» – 35%, «удовлетворительно» - 10%) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает 88% родителей, 2% - не устраивает. 10% ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего Совета гимназии осведомлены 100% опрошенных родителей. Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены 94% родителей.

В целом родители удовлетворены и положительно оценили благоустройство и обеспеченность гимназии, высокий процент опрошиваемых удовлетворяет качество преподавания учебных предметов в школе. Необходимо обратить внимание, что родители обучающихся знают и активно пользуются всеми способами получения информации.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают высокий уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям, в рейтинге среди школ ЭМГ занимает 5 место.

Приложение 6

6. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 12»

Опрошено 85 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, **82,3%** родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**42,3%** и «хорошо» – **40%**) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). **17,6%** родителей дали оценку удовлетворительно.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками(сумма ответов: «отлично» – **57,6%** и «хорошо» – **42,3%**).

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: **97,6%** родителей положительно оценили (оценка «отлично» - **47,0%**, оценка «хорошо» - **50,6%**), дали оценку «удовлетворительно» - **2,3%**.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – **45,9%** и «хорошо» –**51,8%**). Затруднились – **2,3%**.

Больше половины родителей оценивают благоустройство территории данной школы на «хорошо»–**65,9%**, оценку «отлично» дают только **34,1%**.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» –**81,2%** и «хорошо» –**18,8%**.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**48,2%** и «хорошо»–**37,6%**) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали –**14,1%**.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» –**72,9%** и «хорошо» –**25,9%**).

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **44,7%** опрошенных родителей. **41,2%** дали оценку «хорошо», **4,7%** - «удовлетворительно».

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов большая часть родителей (**42,4**) оценили на «хорошо», «отлично» - **14,1%**. Не удовлетворены также **14,1%** родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходима организация отдыха и питания».

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

Все родители (100%) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. 40% ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для 53% родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. 66% родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. 50%- считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. 18% опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» все родители (100%), принявшие участие в опросе, ответили положительно.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – половина родителей (80%) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. 12% отметили плохое состояние здоровья и трудности в общении с учителями. 53%-затруднились ответить, трудности в общении с учителями отметили 5%.

96% считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. 18% родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. Очень высокой нагрузкой считают 18% родителей и низкой – 2%.

96% - отметили на «отлично», оценку «хорошо» качеству дополнительного образования - 2% опрошенных родителей. Не удовлетворены – 5% родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

На 100% респондентов отметили общешкольные родительские собрания и личные встречи с учителями, родительские собрания как источники информации об учащемся. Многие родители (88%) получают информацию из общешкольного публичного доклада. 66%- из общения со своим ребенком, 61% - из общения с другими родителями. 47% опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.) и 22% с сайта.

Пользуются сайтом школы 51% опрошенных родителей, не используют – 49%.

Как показал опрос, большинство родителей (84%) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Удовлетворены 9% родителей. 5,9% ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**66%**; «хорошо» – **14%**) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов, **20%** - не удовлетворены.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает **100%** родителей.

О работе управляющего Совета школы осведомлены **66%** опрошенных родителей. **34%**- не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены **51%** родителей, **49%**- не удовлетворены.

В целом родители удовлетворены качеством образования образовательного учреждения, дают достаточно высокие оценки по всем показателям. Но стоит отметить, что необходимо вести ознакомительную работу с родителями со способами получения информации, в частности с использованием сайта школы, электронного дневника, ознакомить родительскую общественность с работой управляющего совета школы. Обращает на себя внимание показатель (**20%**) неудовлетворенности родителей компетентностью работников школы при решении различных вопросов.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают уровень выше среднего удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям. В рейтинге 18-ти школ, МБОУ «СОШ №12» занимает 6 место с показателем **92,1%**.

Приложение 7

7. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «ЭКГ»

Опрошено 70 респондентов - родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, 72,4% родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 31,0% и «хорошо» – 41,4%) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). Немалый процент (17,2%) родителей дали оценку удовлетворительно, «неудовлетворительно» оценили - 2,6% и затруднились ответить - 7,7%.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – 63,8% и «хорошо» – 25,9%), не удовлетворены 8,6% родителей данной школы и затруднились ответить - 1,7%.

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: 77,6% родителей положительно оценили (оценка «отлично» - 36,2%, оценка «хорошо» - 41,4%), дали оценку «удовлетворительно» - 13,8%. Одинаковое количество родителей не удовлетворены и затруднились ответить на этот вопрос – 4,3%.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – 41,4% и «хорошо» – 29,3%). Оценка «удовлетворительно» - 25,9%, не удовлетворены и затруднились ответить одинаковое количество респондентов – 1,7%.

Больше половины родителей оценивают благоустройство территории данного лицея на «хорошо» – 53,4%, оценку «отлично» дают только 22%, оценивают как «удовлетворительно» также 22,4% и не удовлетворены 1,7% родителей.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» – 28,4% и «хорошо» – 44%. Оценка «удовлетворительно» дали 13,8% опрошенных родителей, не удовлетворены медицинским обслуживанием 5,2% и затруднились ответить на этот вопрос – 8,6% родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 36,2% и «хорошо» – 34,5%) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – 22,4%, не удовлетворены – 5,2%.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – 47,4% и «хорошо» – 35,3%). Удовлетворены 6,9% родителей, оценку «неудовлетворительно» дают 3,4% опрошенных.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **31,0%** опрошенных родителей. **15,5%** дали оценку «хорошо», **1,7%** - неудовлетворительную оценку. И **27,6%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов большая часть родителей (**60,3**) затруднились ответить на этот вопрос, положительную оценку дают лишь **22,3%**: «отлично» - **14,6%**, «хорошо» - **7,7%**. Не удовлетворены **4,3%** родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо благоустройство школьной территории, улучшение питания детей, обновление школьной мебели, недостаточное компьютерное обеспечение, не удовлетворены состоянием спортивной площадки и санитарно-гигиеническими условиями, также не довольны обучением детей во вторую смену».

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

Большинство родителей (**64%**) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. **60%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **40%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **48%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **31,0%** - считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **19%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (**91%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно, **9%** - не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – половина родителей (**50%**) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаково, на **3%** отметили плохое состояние здоровья и трудности в общении с учителями. **24%** родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и **5%** отмечают завышенные требования учителя.

Больше половины родителей (**59%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. Тем не менее, **30%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. Очень высокой нагрузку считают **5%** родителей и низкой – **3%**.

34% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. **9%** - отметили на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного

образования - **16,0%** опрошенных родителей. Не удовлетворены – **5%** родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

76% и **62%** респондентов отметили общешкольные родительские собрания и личные встречи с учителями, родительские собрания как источники информации об учащемся. Многие родители (**52%**) получают информацию из общения со своим ребенком. Одинаковое количество - **28%** опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.) и из общения с другими родителями.

Пользуются сайтом школы **34%** опрошенных родителей, не используют – **66%**.

Как показал опрос, большинство родителей (**65%**) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Не удовлетворены только **2%** родителей. **25,8%** ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**35%**; «хорошо» – **44%**) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает **40%** родителей. **58%** ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего Совета лицея осведомлены **40%** опрошенных родителей. Большинство родителей (**60%**) не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены **47%** родителей.

В наибольшей степени родители удовлетворены и положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). Достаточно высоко оценивают санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении. Высокий процент опрошенных удовлетворяет качество преподавания учебных предметов в школе.

Необходимо вести работу с родительской общественностью по ознакомлению со способами получения информации о работе школы.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают достаточно высокий уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям, в рейтинге среди школ МБОУ «ЭКГ» занимает 7 место, набрав в совокупности **91,2%**.

Приложение 8

8. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 8»

Опрошено 57 респондентов - родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения

Согласно данным опроса, родителей (87,7%) положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 71,9% и «хорошо» – 15,8%) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). И только (12,3%) родителей дали оценку удовлетворительно.

96,4% опрошенных родителей положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – 92,9% и «хорошо» – 3,5%).

100% родителей положительно оценили (оценка «отлично» - 73,7%, оценка «хорошо» - 26,3%) санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота).

92,9%, принявшие участие в опросе, положительно оценили обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (сумма ответов: «отлично» – 82,4% и «хорошо» – 10,5%). Оценка «удовлетворительно» дали 7,0% родителей.

Абсолютное большинство родителей (94,7%) оценили благоустройство территории данной школы на «отлично» – 75,4% и «хорошо» – 19,3%. 5,3% дали оценку «удовлетворительно».

Родителям было предложено оценить, насколько их устраивают следующие показатели: на «отлично» – 36,8% и «хорошо» – 50,9% оценили медицинское обслуживание в учреждении. Оценка «неудовлетворительно» дали 12,3% опрошенных родителей.

Все родители оценили организацию питания в школе на «отлично». Абсолютное большинство родителей (93%) положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – 84,2% и «хорошо» – 8,8%).

Организации охраны данного лица оценку «отлично» дают только – 19,3% и «хорошо» – 47,4%. Оценка «удовлетворительно» - 33,3%. Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время положительно оценили (оценка «отлично») 50,9% опрошенных родителей. 49,1% дали оценку «хорошо».

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов оценку «отлично» дали 50,9% опрошенных, на «хорошо» - 26,3%. 21,0% затруднились ответить на этот вопрос. Оценка «удовлетворительно» - 1,7% родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном

образовательном учреждении. К сожалению, большинство родителей не проявили никакой инициативы и оставили вопрос без ответа. Но часть родителей все же высказали свое мнение: «необходима хорошая организация охраны ОУ».

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

89,5% родителей считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. **84,2%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **68,4%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **79%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **82%** считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **92,9%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (**89%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно,

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – большинство родителей (**68%**) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. **26%** - отметили высокую учебную нагрузку, **5%** - завышенные требования учителя, **4%** отметили плохое состояние здоровья.

Больше половины опрошенных родителей (**56%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. **23%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. «Очень высокая» – **4%**, «невыполнимая» - **2%**.

37% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. **53%** - отметили на «отлично» и удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования дали **11,0%** опрошенных родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

89% и **68%** респондентов отметили «общение со своим ребенком» и родительские собрания и сайт школы. Высокий процент набрали **40%** - «информационные стенды и информационные доски в данной школе. **33%** - получают информацию из электронных дневников.

Обращает внимание тот факт, что высокий процент - **81%** - родителей пользуются сайтом школы.

92% родителей удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка.

Компетентность работников данного лица при решении различных вопросов родители положительно оценили на 72%, оценку «удовлетворительно» дают 7%.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает 75% родителей. 16% ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего совета школы осведомлены 72% опрошенных родителей. 28% не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены абсолютное большинство - это 93% родителей.

Несмотря на высокий уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по всем критериям, педагогам школы необходимо обратить внимание на то, что 11% родителей дали низкую оценку качеству образовательной деятельности. 26% родителей отметили высокую учебную нагрузку для своего ребенка. В наибольшей степени родители удовлетворены и положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков. Также необходимо отметить, что все родители, принявшие участие в опросе, считают работников школы компетентными в решении различных вопросов.

Следует обратить внимание на то, что небольшой процент набрали способы получения информации, такие как ежегодный публичный доклад о деятельности школы, информационные стенды и организационные доски в школе, АСУ РСО (электронный дневник). Из этого следует, что родительская общественность недостаточно ознакомлена и не использует их как способ информирования и необходимо вести работу в этом направлении.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Обобщая приведенные выше данные, можно говорить о том, что в целом родители обучающихся в образовательном учреждении МБОУ «СОШ №2», принявшие участие в настоящем опросе, удовлетворены работой данного учреждения и качеством оказываемых образовательных услуг.

В рейтинге среди школ МБОУ «СОШ №8» занимает 8 место с 89,9%.

9. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 15»

Опрошено 90 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, 72,2% родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 36,7% и «хорошо» – 35,5%) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). Немалый процент (17,8%) родителей дали оценку удовлетворительно, затруднились ответить – 10%.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – 58,9% и «хорошо» – 23,3%), неудовлетворены 17,8% родителей данной школы.

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: 81,1% родителей положительно оценили (оценка «отлично» – 34,4%, оценка «хорошо» – 46,7%), дали оценку «удовлетворительно» – 10%. Одинаковое количество родителей не удовлетворены и затруднились ответить на этот вопрос – 8,9%.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – 33,3% и «хорошо» – 43,3%). Оценка «удовлетворительно» – 10%.

Большая часть родителей оценивают благоустройство территории данного лицея на «хорошо» – 46,7%, оценку «отлично» дают 24,4%, оценивают как «удовлетворительно» также 18,9% и неудовлетворены 3,3% родителей, затруднились ответить – 6,7%.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» – 50% и «хорошо» – 34,4%. Оценка «удовлетворительно» дали 7,8% опрошенных родителей, не удовлетворены медицинским обслуживанием 1,1% и затруднились ответить на этот вопрос – 6,7% родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 54,4% и «хорошо» – 40%) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – 3,3%, затруднились ответить – 5,2%.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – 43,3% и «хорошо» – 41,1%). Удовлетворены 4,4% родителей, оценку «неудовлетворительно» дают 3,3% опрошенных, затруднились ответить – 7,8%.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **41,1%** опрошенных родителей. **45,5%** дали оценку «хорошо», **2,2%** - неудовлетворительную оценку. И **5,5%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов большая часть родителей (**48,9**)затруднились ответить на этот вопрос, положительную оценку дают лишь **43,3%**: «отлично» - **27,8%**,«хорошо» - **15,5%**.

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

Половина опрошенных родителей (**50%**) считают, что качество образования – внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий.**23%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **41%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса.**43%**родителей отметили.**26%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (**88%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно, **12%** -не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?»–**61%** родителей ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаково, на **7%** отметили плохое состояние здоровья и затруднились ответить.**11%** родителей отвечают, что их дети испытывают трудности в общении с одноклассниками, **8%** и**9%** отмечают завышенные требования учителя и высокую учебную нагрузку.

41% - считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. Тем не менее, **30%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. Низкой – **3%**.

34% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении.**49%** - отметили на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - **6%** опрошенных родителей. Не удовлетворены – **4%** родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

52% респондентов отметили общешкольные родительские собрания, **32%** - личные встречи с учителями.**46%** - получают информацию из ежегодного публичного доклада о деятельности школы. **34%** - из общения со своим ребенком, **29%** - узнают из сайта, электронный дневник не набрал нисколько.

Пользуются сайтом школы **48%** опрошенных родителей, не используют – **52%**.

Как показал опрос, большинство родителей(90%) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Не удовлетворены только 1,1% родителей. 8,9% ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 46%; «хорошо» – 41%) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов. 10% - не удовлетворены.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает 52% родителей, не устраивает – 12%. 36% ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего Совета школы осведомлены 78% опрошенных родителей. 22% - не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены 86% родителей.

Результаты проведенного анкетирования показывают высокий уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям. Родители высоко оценивают обеспеченность школы учебниками, санитарно-гигиенические условия в школе, медицинское обслуживание, организацию питания. Но необходимо обратить внимание, что 12% родителей не удовлетворяет качество преподавания предметов в школе, 10% не удовлетворяет компетентность работников школы в решении различных вопросов. Трудности в общении с учителями испытывают 10% обучающихся и 11% - в общении с одноклассниками. Следует вести работу по ознакомлению родительской общественности со способами получения информации о работе школы, в частности с электронным дневником, сайтом школы и информационными стендами.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

В рейтинге среди 18-ти школ МБОУ «СОШ№15» занимает 9 место (81,9%).

Приложение 10

10. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 17»

Опрошено 128 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, **39,1%** родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **9,4%** и «хорошо» – **29,7%**) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). Немалый процент (**49,2%**) родителей дали оценку удовлетворительно, «неудовлетворительно» оценили – **5,5%** и затруднились ответить – **6,2%**.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – **82,8%** и «хорошо» – **15,6%**), неудовлетворены **1,6%** родителей данной школы.

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: **97,6%** родителей положительно оценили (оценка «отлично» – **62,5%**, оценка «хорошо» – **35,1%**), дали оценку «удовлетворительно» – **2,3%**.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – **60,1%** и «хорошо» – **28,1%**). Оценка «удовлетворительно» – **11,7%**.

Больше половины родителей оценивают благоустройство территории данного лицея на «отлично» **59,3%**, «хорошо» – **32,8%**, оценивают как «удовлетворительно» – **6,2%** и неудовлетворены **1,6%** родителей.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» – **16,4%** и «хорошо» – **70,3%**. Оценка «удовлетворительно» дали **7,0%** опрошенных родителей, не удовлетворены медицинским обслуживанием **3,9%** и затруднились ответить на этот вопрос – **2,3%** родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **11,7%** и «хорошо» – **46,9%**) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – **28,9%**, не удовлетворены – **5,5%**.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – **39,0%** и «хорошо» – **54,7%**). Удовлетворены **2,3%** родителей, затруднились ответить – **3,9%**.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **70,3%** опрошенных родителей. **21,1%** дали оценку «хорошо», **2,3%** – неудовлетворительную оценку. И **3,9%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов большая часть родителей (**52,3**) дали оценку «хорошо», «отлично» - 18,7%. 21,0% - затруднились ответить, оценку неудовлетворительно поставили – 2,3%.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо оснащение интерактивным оборудованием, улучшить питание в школе».

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

Большинство родителей (**80%**) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. **68%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **62%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **77%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **45%** - считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **66%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – **95%**, принявшие участие в опросе, ответили положительно, 5% - не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – следует отметить, что 59% родителей отмечают очень высокую нагрузку, 23% ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. 15% отмечают завышенные требования учителя.

Больше половины родителей (**62%**) считают высокой, но выполнимой учебную нагрузку в школе, 30% - нормальной, допустимой. Очень высокой нагрузку считают **6%** родителей и низкой – **2%**.

64% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. **12%** - отметили на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - **13%** опрошенных родителей. Не удовлетворены – **3%** родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей. **80%** респондентов отметили общешкольные родительские собрания, 57% - личные встречи с учителями как источники информации об учащемся. Многие родители (**55%**) получают информацию из общения со своим ребенком. 39% опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.) и 30% - из общения с другими родителями, 24% получают

информацию из сайта. Наименьшее количество процентов набрал (5%) ежегодный публичный доклад, электронный дневник – 0%.

Пользуются сайтом школы 45% опрошенных родителей, не используют – 55%.

Как показал опрос, родители удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Компетентность работников данной школы при решении различных вопросов положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –6%; «хорошо» –29%), оценку «удовлетворительно» дали 52% родителей.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает 84% родителей. 13% ответили, что с графиком не знакомы, не удовлетворены с графиком – 3%.

О работе управляющего Совета школы осведомлены 52% опрошенных родителей. 48%- не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены 100% родителей.

Достаточно высоко оценивают обеспеченность учебным оборудованием, санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении. Высокий процент опрошиваемых удовлетворяет качество преподавания учебных предметов в школе.

Необходимо обратить внимание, что большой процент родителей не знаком с работой управляющего совета школы, сайт школы мало используется родителями. Обращает внимание тот факт, что малая часть отметили информационные стенды и доски в школе, а также с ежегодным публичным докладом как источником информации. По данным нашего опроса выяснилось, что 12% родителей не удовлетворены компетентностью работников школы в решении различных вопросов. Необходимо вести ознакомительную работу с родителями в этом направлении.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают средний уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям, в рейтинге 18-ти школ МБОУ «СОШ№17» занимает 10 место, набрав 81,7%.

Приложение 11

11. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «Элистинский лицей»

Опрошено 30 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, **93,3%** родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **50%** и «хорошо» – **43,3%**) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). **3,3%** родителей дали оценку удовлетворительно.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками родители оценили на «хорошо» – **100%**. Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили на «отлично» – **100%**.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – **40%** и «хорошо» – **56,6%**). **3,3%** затруднились ответить. Благоустройство территории данной школы оценивают на «хорошо» – **16,7%**, оценку «отлично» дают **80%**, оценивают как «удовлетворительно» также **3,3%**.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» – **36,7%** и «хорошо» – **63,3%**.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **40%** и «хорошо» – **33,3%**) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – **26,7%**.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – **53,3%** и «хорошо» – **26,7%**). Удовлетворены **6,7%** родителей, **13,3%** – затруднились ответить.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **46,7%** опрошенных родителей. **13,3%** дали оценку «хорошо», **6,7%** – удовлетворительную оценку. И **33,3%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов положительную оценку «отлично» дают – **3,3%**, «хорошо» – **13,3%**. Затруднились ответить – **83,3%** родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо обновление школьной мебели, недостаточное компьютерное обеспечение, не удовлетворены состоянием спортивной площадки».

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

Большинство родителей (57%) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. 43% - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для 40% родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. 37% родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. 20% - считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. 20% опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (97%), принявшие участие в опросе, ответили положительно, 3% - не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – половина родителей (50%) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаково, на 3% отметили плохое состояние здоровья и затруднились ответить. 43% родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки.

Больше половины родителей (59%) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. Тем не менее, 30% родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. Очень высокой нагрузку считают 5% родителей и низкой – 3%.

73% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. 3% - отметили на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - 10,0% опрошенных родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

47% и 33% респондентов отметили общешкольные родительские собрания и общение со своим ребенком. 30% - личные встречи с учителями, как источники информации об учащемся. 27% опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.) и 13% - из ежегодного публичного доклада, 7% - из сайта, электронный дневник набрал 0 %.

Пользуются сайтом школы 77% опрошенных родителей, не используют – 3%.

Как показал опрос, 90% родителей удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Не обращались с подобными вопросами по обучению их детей – 10%.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –43%; «хорошо» – 50%) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов, 3% - на «удовлетворительно».

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает 70% родителей. 30% ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего Совета лицея осведомлены 73% опрошенных родителей. 27% - не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены 83% родителей.

В целом родители удовлетворены и положительно оценили обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Небольшой процент родителей не удовлетворен компетентностью работников школы в решении вопросов. Необходимо провести ознакомительную работу родительской общественности со способами получения информации о деятельности школы.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают средний уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям. По итогам анкетирования был выявлен рейтинг среди школ, МБОУ «ЭЛ» занимает 11 место, набрав 81,5%.

Приложение 12

12. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «Русская национальная гимназия имени преподобного Сергия Радонежского»

Опрошено 116 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, 72,4% родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 31,0% и «хорошо» – 41,4%) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). Немалый процент (17,2%) родителей дали оценку удовлетворительно, «неудовлетворительно» оценили – 2,6% и затруднились ответить – 7,7%.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – 63,8% и «хорошо» – 25,9%), неудовлетворены 8,6% родителей данной школы и затруднились ответить – 1,7%.

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: 77,6% родителей положительно оценили (оценка «отлично» – 36,2%, оценка «хорошо» – 41,4%), дали оценку «удовлетворительно» – 13,8%. Одинаковое количество родителей не удовлетворены и затруднились ответить на этот вопрос – 4,3%.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – 41,4% и «хорошо» – 29,3%). Оценка «удовлетворительно» – 25,9%, не удовлетворены и затруднились ответить одинаковое количество респондентов – 1,7%.

Больше половины родителей оценивают благоустройство территории данного лица на «хорошо» – 53,4%, оценку «отлично» дают только 22%, оценивают как «удовлетворительно» также 22,4% и неудовлетворены 1,7% родителей.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» – 28,4% и «хорошо» – 44%. Оценка «удовлетворительно» дали 13,8% опрошенных родителей, не удовлетворены медицинским обслуживанием 5,2% и затруднились ответить на этот вопрос – 8,6% родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 36,2% и «хорошо» – 34,5%) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – 22,4%, не удовлетворены – 5,2%.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – 47,4% и

«хорошо» –**35,3%**). Удовлетворены **6,9%** родителей, оценку «неудовлетворительно» дают **3,4%** опрошенных.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **31,0%** опрошенных родителей. **15,5%** дали оценку «хорошо», **1,7%** - неудовлетворительную оценку. И **27,6%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов большая часть родителей (**60,3**)затруднились ответить на этот вопрос, положительную оценку дают лишь **22,3%**: «отлично» - **14.6%**,«хорошо» - **7,7%**. Не удовлетворены **4,3%** родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо благоустройство школьной территории, улучшение питания детей, обновление школьной мебели, недостаточное компьютерное обеспечение, не удовлетворены состоянием спортивной площадки и санитарно-гигиеническими условиями, также не довольны обучением детей во вторую смену».

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

Большинство родителей (**64%**) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. **60%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **40%** родителей качество образования–это хорошие организационные условия образовательного процесса. **48%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **31,0%** считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **19%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (**91%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно, **9%** -не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?»– половина родителей (**50%**) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаково, на **3%** отметили плохое состояние здоровья и трудности в общении с учителями.**24%** родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и **5%** отмечают завышенные требования учителя.

Больше половины родителей (**59%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. Тем не менее, **30%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. Очень высокой нагрузку считают **5%** родителей и низкой – **3%**.

34% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. **9%** - отметили на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - **16,0%** опрошенных родителей. Не удовлетворены – **5%** родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

76% и **62%** респондентов отметили общешкольные родительские собрания и личные встречи с учителями, родительские собрания как источники информации об учащемся. Многие родители (**52%**) получают информацию из общения со своим ребенком. Одинаковое количество - **28%** опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи(например, в дневнике и др.) и из общения с другими родителями.

Пользуются сайтом школы **34%** опрошенных родителей, не используют – **66%**.

Как показал опрос, большинство родителей (**65%**) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Не удовлетворены только **2%** родителей. **25,8%** ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **35%**; «хорошо» – **44%**) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает **40%** родителей. **58%** ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего Совета гимназии осведомлены **40%** опрошенных родителей. Большинство родителей (**60%**) не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены **47%** родителей.

В наибольшей степени родители удовлетворены и положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков, санитарно-гигиенические условия, высокий процент опрашиваемых не удовлетворяет благоустройство школьной территории. По результатам анкетирования выявлено, что родители не так активно пользуются способами получения информации о деятельности школы.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают средний уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям, в рейтинге среди школ МБОУ «РНГ» занимает 12 место.

Приложение 13

13. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «Калмыцкая национальная гимназия имени А.Ш. Кичикова»

Опрошено 116 респондентов - родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, 72,4% родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 31,0% и «хорошо» – 41,4%) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). Немалый процент (17,2%) родителей дали оценку удовлетворительно, «неудовлетворительно» оценили - 2,6% и затруднились ответить - 7,7%.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – 63,8% и «хорошо» – 25,9%), не удовлетворены 8,6% родителей данной школы и затруднились ответить - 1,7%.

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: 77,6% родителей положительно оценили (оценка «отлично» - 36,2%, оценка «хорошо» - 41,4%), дали оценку «удовлетворительно» - 13,8%. Одинаковое количество родителей не удовлетворены и затруднились ответить на этот вопрос – 4,3%.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – 41,4% и «хорошо» – 29,3%). Оценка «удовлетворительно» - 25,9%, не удовлетворены и затруднились ответить одинаковое количество респондентов – 1,7%.

Больше половины родителей оценивают благоустройство территории данного лицея на «хорошо» – 53,4%, оценку «отлично» дают только 22%, оценивают как «удовлетворительно» также 22,4% и не удовлетворены 1,7% родителей.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» – 28,4% и «хорошо» – 44%. Оценка «удовлетворительно» дали 13,8% опрошенных родителей, не удовлетворены медицинским обслуживанием 5,2% и затруднились ответить на этот вопрос – 8,6% родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 36,2% и «хорошо» – 34,5%) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – 22,4%, не удовлетворены – 5,2%.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – 47,4% и

«хорошо» – **35,3%**). Удовлетворены **6,9%** родителей, оценку «неудовлетворительно» дают **3,4%** опрошенных.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **31,0%** опрошенных родителей. **15,5%** дали оценку «хорошо», **1,7%** – неудовлетворительную оценку. И **27,6%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов большая часть родителей (**60,3**) затруднились ответить на этот вопрос, положительную оценку дают лишь **22,3%**: «отлично» – **14,6%**, «хорошо» – **7,7%**. Не удовлетворены **4,3%** родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо благоустройство школьной территории, улучшение питания детей, обновление школьной мебели, недостаточное компьютерное обеспечение, не удовлетворены состоянием спортивной площадки и санитарно-гигиеническими условиями, также не довольны обучением детей во вторую смену».

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

Большинство родителей (**64%**) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. **60%** – ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **40%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **48%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **31,0%** – считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **19%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (**91%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно, **9%** – не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – половина родителей (**50%**) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаково, на **3%** отметили плохое состояние здоровья и трудности в общении с учителями. **24%** родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и **5%** отмечают завышенные требования учителя.

Больше половины родителей (**59%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. Тем не менее, **30%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. Очень высокой нагрузку считают **5%** родителей и низкой – **3%**.

34% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. **9%** - отметили на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - **16,0%** опрошенных родителей. Не удовлетворены – **5%** родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

76% и **62%** респондентов отметили общешкольные родительские собрания и личные встречи с учителями, родительские собрания как источники информации об учащемся. Многие родители (**52%**) получают информацию из общения со своим ребенком. Одинаковое количество - **28%** опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.) и из общения с другими родителями.

Пользуются сайтом школы **34%** опрошенных родителей, не используют – **66%**.

Как показал опрос, большинство родителей (**65%**) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Не удовлетворены только **2%** родителей. **25,8%** ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **35%**; «хорошо» – **44%**) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает **40%** родителей. **58%** ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего Совета лицея осведомлены **40%** опрошенных родителей. Большинство родителей (**60%**) не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены **47%** родителей.

Результаты проведенного анкетирования показывают средний уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям, в рейтинге среди школ МБОУ «КНГ» занимает 13 место, набрав в совокупности **80,0%**.

Приложение 14

14. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 21»

Опрошено 130 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, **92,2%** родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **50,7%** и «хорошо» – **41,5%**) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). **6,9%** родителей дали оценку удовлетворительно, затруднились ответить – **0,8%**.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – **45,4%** и «хорошо» – **40,8%**), оценка «удовлетворительно» – **11,5%**, неудовлетворены **1,5%** родителей данной школы и затруднились ответить – **0,8%**.

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: **86,8%** родителей положительно оценили (оценка «отлично» – **53,0%**, оценка «хорошо» – **33,8%**), дали оценку «удовлетворительно» – **10,8%**. Затруднились ответить на этот вопрос – **2,3%**.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – **35,4%** и «хорошо» – **43,8%**). Оценка «удовлетворительно» – **13,0%**, не удовлетворены (**2,3%**) и затруднились ответить – **5,4%**.

Родители оценивают благоустройство территории данного лицея на «хорошо» – **40,8%**, оценку «отлично» дают **42,3%**, оценивают как «удовлетворительно» **13,0%** и неудовлетворены **3,8%** родителей.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» – **45,4%** и «хорошо» – **39,2%**. Оценка «удовлетворительно» дали **8,5%** опрошенных родителей, не удовлетворены медицинским обслуживанием **0,8%** и затруднились ответить на этот вопрос – **6,1%** родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **43,0%** и «хорошо» – **39,2%**) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – **16,1%**.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – **50%** и «хорошо» – **37,7%**). Удовлетворены **9,2%** родителей, оценку «неудовлетворительно» дают **2,3%** опрошенных.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **43,0%** опрошенных родителей. **36,9%** дали

оценку «хорошо», **1,5%** - неудовлетворительную оценку. И **8,5%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов - положительную оценку дают: «отлично» - **31,5%**, «хорошо» - **35,4%**. Не удовлетворены **6,1%** родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо благоустройство школьной территории, не устраивают цены на питание детей, обновление школьной мебели, недостаточное компьютерное обеспечение, не удовлетворены состоянием спортивной площадки».

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

Большинство родителей (**56%**) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. **45%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **24%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **21%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **13,0%** - считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **32%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (**92%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно, **8%** - не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – **61%** ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. **6%** отметили плохое состояние здоровья и трудности в общении с учителями. **11%** родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и **5%** отмечают трудности в общении с одноклассниками.

Больше половины родителей (**58%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. Тем не менее, **39%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. Очень высокой нагрузку считают **2%** родителей.

41% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. **25%** - отметили на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - **12,0%** опрошенных родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

53% респондентов отметили общешкольные родительские собрания и **10%** - личные встречи с учителями как источники информации об учащемся. Многие родители (**42%**) получают информацию из общения со своим ребенком. **5%** опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.), **13%** - из ежегодного публичного доклада, **4%** - из электронных дневников.

Пользуются сайтом школы **16%** опрошенных родителей, не используют – **84%**.

Как показал опрос, родители удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. **35,4%** ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **37%**; «хорошо» – **47%**) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает **52%** родителей. **41%** ответили, что с графиком не знакомы. **7%** - он не устраивает.

О работе управляющего Совета школы осведомлены **29%** опрошенных родителей. Большинство родителей (**71%**) не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены **75%** родителей.

В наибольшей степени родители удовлетворены и положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков, санитарно-гигиеническими условиями в данном образовательном учреждении, качеством преподавания учебных предметов в школе.

Необходимо обратить внимание, что большой процент родителей не знакомы с графиком работы школы, сайт школы мало используется родителями. Обращает внимание тот факт, что малая часть отметили информационные стенды и доски в школе, сообщения, публичный доклад и сайт как источник информации, а электронный дневник не используется совсем. Из этого следует, что необходимо вести работу с родителями по ознакомлению с этими видами получения информации. Уделить внимание деятельности кружков и секций, действующих в школе, так как **25%** родителей не удовлетворены их работой.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают средний уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной

организации по критериям, в рейтинге среди 18 школ МБОУ «СОШ №21» занимает 14 место, набрав 78,9%.

Приложение 15

15. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 20»

Опрошено 78 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, **60,3%** родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **2,6%** и «хорошо» – **57,7%**) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). Немалый процент (**21,8%**) родителей дали оценку удовлетворительно, затруднились ответить – **17,9%**.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – **84,6%** и «хорошо» – **10,2%**), неудовлетворены **2,6%** родителей данной школы и затруднились ответить – **2,6%**.

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: оценка «отлично» – **66,7%**, оценка «хорошо» – **25,6%**).

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – **26,9%** и «хорошо» – **53,8%**). Оценка «удовлетворительно» – **19,2%**.

Больше половины родителей оценивают благоустройство территории данной школы на «отлично» – **52,6%**, оценку «хорошо» дают **32,0%**, оценивают как «удовлетворительно» **15,4%**.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» – **64,1%** и «хорошо» – **24,3%**. Оценка «удовлетворительно» дали **5,1%** опрошенных родителей, не удовлетворены медицинским обслуживанием – **1,3%** и затруднились ответить на этот вопрос – **5,1%** родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – **57,7%** и «хорошо» – **33,3%**) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – **8,97%**.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – **51,3%** и «хорошо» – **30,8%**). Удовлетворены **7,7%** родителей.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **39,7%** опрошенных родителей. **26,9%** дали оценку «хорошо», **15,4%** – неудовлетворительную оценку. И **17,9%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов большая часть родителей дают оценку «хорошо» –

41,0%, «отлично» - 11,5%. Удовлетворены также 11,5% родителей, затруднились ответить – 35,9%.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо обновление школьной мебели, обеспечение учебным оборудованием».

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

Большинство родителей (**83%**) считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда, 33% - это получение фундаментальных знаний. **64%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **45%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **50%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **33,0%** - считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (**90%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно, 10% - не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – больше половины родителей (**58%**) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаково, на **31%** отметили плохое состояние здоровья, 10% - трудности в общении с учителями. **47%** родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и **4%** отмечают завышенные требования учителя.

Больше половины родителей (**58%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. **37%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. Очень высокой нагрузку считают **5%** родителей.

12% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. 1% - отметили на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - **47%** опрошенных родителей. Не удовлетворены – **9%** родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

83% респондентов отметили общешкольные родительские собрания, 41% - личные встречи с учителями как источники информации об учащемся. Многие родители (**49%**) получают информацию из общения со своим ребенком. Одинаковое количество - **28%** опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.), 58% - из общения с другими родителями. Достаточно высокие показатели у

сайта школы – 42%, 31% у ежегодного публичного доклада, 28% у информационных стендов.

Пользуются сайтом школы 65% опрошенных родителей, не используют – 35%.

Как показал опрос, большинство родителей (72%) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Оценку «удовлетворительно» дали 10% родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 56%; «хорошо» – 29%, «удовлетворительно» – 14%) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает 56% родителей. 38% ответили, что с графиком не знакомы. Не довольны графиком – 6%.

О работе управляющего Совета школы осведомлены 59% опрошенных родителей. 41% - не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены 78% родителей.

В наибольшей степени родители удовлетворены и положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков, санитарно-гигиенические условия, благоустройство школьной территории.

Следует отметить, что 10% родителей не удовлетворяет качество преподавания учебных предметов в школе, 5,1% - не устраивает организация охраны ОУ. 10% родителей отметили трудности в общении детьми с учителями. По результатам исследования выяснилось также, что родители не пользуются электронным дневником как способом получения информации.

38% родителей не знакомы с графиком работы школы и 41% - с работой управляющего совета школы.

Результаты проведенного анкетирования показывают средний уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям. МБОУ «СОШ№20» в рейтинге среди школ заняла 15 место, набрав 78,6%.

Приложение 16

16. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 10»

Опрошено 73 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения

Согласно данным опроса обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование) большинство родителей (61,6%) дают оценку удовлетворительно, «хорошо» – 26%, «отлично» – 7,3%. Не удовлетворены - 4,1% опрошенных.

Больше половины родителей оценили обеспеченность образовательного учреждения учебниками на «хорошо» – 54,8%, оценку «отлично» дали 38,3%, 6,8% - оценку «удовлетворительно».

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) 50,7% родителей оценили на «хорошо» - 46,7%, 28,8% - «удовлетворительно», «отлично» - 20,5%.

71,2% родителей, принявших участие в опросе, положительно оценили обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью, ответ «хорошо» – 71,2%, на «отлично» всего - 2,7. Оценка «удовлетворительно» дают 20,5%, «не удовлетворительно» – 1,4% родителей.

Благоустройству школьной территории оценку «хорошо» дают 64,4%, «отлично» - 12,3%. Оценка «удовлетворительно» дали 20,5% родителей и «неудовлетворительно» (2,7) данному показателю.

Медицинское обслуживание в учреждении оценили на «отлично» – 13,7% и «хорошо» – 71,2% оценили. Оценка «удовлетворительно» дали 13,7% опрошенных родителей. «Не удовлетворительно» - 1,4%.

Организацию питания в школе оценили большинство родителей на «хорошо» – 56,2%, «хорошо» только 6,8%. Удовлетворительную оценку дали – 32,9%, не удовлетворены - 2,7%.

Родители положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 20,5% и «хорошо» – 71,2%) работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении. Оценка «удовлетворительно» дают 2,7% и «не удовлетворительно» - 1,4%.

Организацию охраны данного лица оценивают: на «отлично» только – 8,2%, «хорошо» – 71,2%, «удовлетворительно» - 10,9%, затруднились ответить – 9,6% респондентов.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время оценили: «отлично» - 16,4% опрошенных родителей. 64,4% дали оценку «хорошо», «удовлетворительно» - 15% и «затруднились ответить» - 4,1%.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 24,6% затруднились ответить, оценку «отлично» дали 5,5% опрошенных, на «хорошо» - 53,4%, «удовлетворительно» - по 16,4% родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. К сожалению, большинство родителей не проявили никакой инициативы и оставили вопрос без ответа. Но часть родителей все же высказали свое мнение: «необходимо благоустройство школьной территории, обеспечение мебелью и учебным оборудованием».

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

Наибольшее количество родителей 46% считают, что качество образования – получение знаний ,являющихся основой личностного развития. Для 26% сошлись во мнении, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. 19% - это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда. 16%–это хорошие организационные условия образовательного процесса. Одинаковое количество 8% отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения, внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – абсолютное большинство родителей (89%), принявшие участие в опросе, ответили положительно.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?»– большинство родителей (73%) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаковое количество процентов – 11% испытывают трудности из-за плохого состояния здоровья и трудности в общении с одноклассниками, по 3% - отмечают трудности в общении с учителями и высокую учебную нагрузку.

Подавляющее большинство опрошенных родителей (60%) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. 30% родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая и 10% - очень высокая.

66% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. Удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - 23% опрошенных родителей, 5% - оценку «не удовлетворительно».

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

74% и 59% респондентов отметили личные встречи с учителями и родительские собрания, общешкольные родительские собрания как источники информации об учащемся. Среднее количество процентов набрали

способы получения информации такие, как – информационные стенды (37%), АСУ РСО (эл.дневник) (12%). Низкий процент родителей (11%) получают информацию из общения со своим ребенком.

Пользуются сайтом школы 75% опрошенных родителей, не пользуются- 25%.

Как показал опрос, родители удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка (76%). Оценку «не удовлетворительно» дали 4% родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –18%; «хорошо» – 55%) компетентность работников данного лицея при решении различных вопросов. Оценку «удовлетворительно» дали 27% родителей.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает 64% родителей. 25% ответили, что с графиком не знакомы, не устраивает график 11% родителей.

О работе управляющего совета школы осведомлены 77% опрошенных родителей. 23% - не знают о его работе.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворено 85% родителей, 15% - дали оценку «не удовлетворительно».

Результаты анкетирования показывают средний уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям. В наибольшей степени родители положительно оценивают обеспеченность образовательного учреждения учебниками, санитарно-гигиенические условия, медицинское обслуживание. В основном родителей удовлетворяет качество преподавания учебных предметов в ОУ. Следует отметить, что родители обучающихся активно пользуются всеми способами получения информации, в меньшей степени - ежегодным публичным докладом о деятельности школы, сайтом, с графиком работы не знакомы 25% родителей. 11% обучающихся испытывают трудности в общении с одноклассниками. Классным руководителям необходимо обратить на это внимание и проводить определенную работу в этом направлении.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Обобщая приведенные выше данные, можно говорить о том, что в целом родители обучающихся в образовательном учреждении МБОУ «СОШ№10», принявшие участие в настоящем опросе, удовлетворены работой данного учреждения и качеством оказываемых образовательных услуг. В рейтинге школ МБОУ «СОШ№10» на 16 месте, набрав 73,2%.

Приложение 17

17. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 4»

Опрошено 90 респондентов - родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения

Согласно данным опроса, большинство родителей (77,7%) положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –24,4% и «хорошо» – 53,3%) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). 13,3% родителей дали оценку удовлетворительно, не удовлетворены – 3,3%.

93,3% опрошенных родителей положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – 51,1% и «хорошо» –42,2%).

88,9% родителей положительно оценили (оценка «отлично» - 42,2%, оценка «хорошо» - 46,7%) санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота), и только 4,4% дали оценку «не удовлетворительно».

90% родителей, принявших участие в опросе, положительно оценили обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (сумма ответов: «отлично» – 62,2% и «хорошо» –27,8%). Оценка «удовлетворительно» дают 3,3%, «не удовлетворительно» – 1,1% родителей.

45,6% положительно оценили благоустройство территории данной школы на «отлично» –16,7% и «хорошо»–28,9%. Оценка «удовлетворительно» дали 37,8% родителей и «неудовлетворительно» (16,7) данному показателю.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено оценить, насколько их устраивают следующие показатели.

На «отлично» –46,7% и «хорошо» –27,8% оценили медицинское обслуживание в учреждении. Оценка «неудовлетворительно» дали 16,7% опрошенных родителей. «Не удовлетворительно» - 1,1%.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –45,5% и «хорошо»–32,2%) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали –15,5%. Не удовлетворены – 4,4% родителей.

Родители положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –21,1% и «хорошо» –26,7%) работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении. Оценка «не удовлетворительно» дают 16,7% и «удовлетворительно» - 28,9%.

Организацию охраны данной школы оценивают: «отлично» –7,8%, «хорошо» –11,1%, «не удовлетворительно» -28,9%, затруднились ответить – 13,3% респондентов.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время положительно оценили (оценка «отлично») **57,8%** опрошенных родителей 42,2% дали оценку «хорошо».

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 42,2% затруднились ответить, оценку «отлично» дали 8,9% опрошенных, на «хорошо» - 18,9%, «неудовлетворительно» - по 13,3% родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. К сожалению, большинство родителей не проявили никакой инициативы и оставили вопрос без ответа. Но часть родителей все же высказали свое мнение: «необходимо благоустройство школьной территории».

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

Все родители (**100%**) сошлись во мнении, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. 95% - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для 18% родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. 51% родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. 76%- считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. 28% опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – абсолютно все родители (**100,0%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – абсолютное большинство родителей (**96%**) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. 39% затруднились ответить, Одинаковое количество процентов – 17% испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и трудности в общении с одноклассниками, 2% - отмечают трудности в общении с учителями.

Подавляющее большинство опрошенных родителей (**96%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. 4% родителей отметили, что учебная нагрузка низкая.

29% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. Удовлетворительную оценку качеству дополнительного образования - 71% опрошенных родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

59% и 96% респондентов отметили личные встречи с учителями и родительские собрания, общешкольные родительские собрания как источники информации об учащемся. Необходимо отметить, что высокое количество процентов набрали способы получения информации такие, как – информационные стенды (80%), АСУ РСО (эл.дневник) (97%). Многие родители (74%) получают информацию из общения со своим ребенком. 62% опрошенных выбрали ответ «общение с другими родителями».

Пользуются сайтом школы 58% опрошенных родителей, не пользуются- 42%.

Как показал опрос, подавляющее большинство родителей (91%) положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –47%; «хорошо» –44%) решения, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Оценку «удовлетворительно» дали 9% родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –62%; «хорошо» – 36%) компетентность работников данного лицея при решении различных вопросов. Оценку «удовлетворительно» дали 2% родителей.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает 82% родителей. 18% ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего совета школы осведомлены 80% опрошенных родителей. 20% - не знают о его работе.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворено 87% родителей, 13% дали оценку «неудовлетворительно».

Результаты анкетирования показывают средний уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям.

В наибольшей степени родители положительно оценивают обеспеченность образовательного учреждения учебниками, санитарно-гигиенические условия, обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью. В целом родителей удовлетворяет качество преподавания учебных предметов в ОУ. Следует отметить, что родители обучающихся активно пользуются всеми способами получения информации, кроме ежегодного публичного доклада о деятельности школы.

Школе следует обратить внимание, что немалый процент родителей не удовлетворен организацией охраны ОУ, а также на то, что испытывают трудности в общении с одноклассниками в данной школе 17% обучающихся.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Обобщая приведенные выше данные, можно говорить о том, что в целом родители обучающихся в образовательном учреждении МБОУ «СОШ№ 4», принявшие участие в настоящем опросе, удовлетворены

работой данного учреждения и качеством оказываемых образовательных услуг. В рейтинге школ на 17 месте, МБОУ «СОШ №4» набрав 72,3%.

Приложение 18

18. Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБОУ «СОШ № 3»

Опрошено 116 респондентов-родителей обучающихся, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 10% от числа обучающихся.

I. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения.

Согласно данным опроса, 72,4% родителей положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 31,0% и «хорошо» – 41,4%) обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). Немалый процент (17,2%) родителей дали оценку удовлетворительно, «неудовлетворительно» оценили – 2,6% и затруднились ответить – 7,7%.

Обеспеченность образовательного учреждения учебниками (сумма ответов: «отлично» – 63,8% и «хорошо» – 25,9%), неудовлетворены 8,6% родителей данной школы и затруднились ответить – 1,7%.

Санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении (освещение, тепло, чистота) родители оценили следующим способом: 77,6% родителей положительно оценили (оценка «отлично» – 36,2%, оценка «хорошо» – 41,4%), дали оценку «удовлетворительно» – 13,8%. Одинаковое количество родителей не удовлетворены и затруднились ответить на этот вопрос – 4,3%.

Обеспеченность учебных кабинетов необходимой мебелью (ответы: «отлично» – 41,4% и «хорошо» – 29,3%). Оценка «удовлетворительно» – 25,9%, не удовлетворены и затруднились ответить одинаковое количество респондентов – 1,7%.

Больше половины родителей оценивают благоустройство территории данной школы на «хорошо» – 53,4%, оценку «отлично» дают только 22%, оценивают как «удовлетворительно» также 22,4% и не удовлетворены 1,7% родителей.

Медицинское обслуживание в учреждении родители оценили на «отлично» – 28,4% и «хорошо» – 44%. Оценка «удовлетворительно» дали 13,8% опрошенных родителей, не удовлетворены медицинским обслуживанием 5,2% и затруднились ответить на этот вопрос 8,6% родителей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» – 36,2% и «хорошо» – 34,5%) организацию питания в школе. Удовлетворительную оценку дали – 22,4%, не удовлетворены – 5,2%.

Положительно оценили работу по соблюдению безопасности пребывания ребенка в учреждении (сумма ответов: «отлично» – 47,4% и «хорошо» – 35,3%). Удовлетворены 6,9% родителей, оценку «неудовлетворительно» дают 3,4% опрошенных.

Организацию отдыха и оздоровления обучающихся в каникулярное время на «отлично» оценили **31,0%** опрошенных родителей. **15,5%** дали оценку «хорошо», **1,7%** - неудовлетворительную оценку. И **27,6%** затруднились дать какую-либо оценку.

На вопрос об условиях для детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов большая часть родителей (**60,3**) затруднились ответить на этот вопрос, положительную оценку дают лишь **22,3%**: «отлично» -**14,6%**, «хорошо» - **7,7%**. Не удовлетворены **4,3%** родителей.

Родителям, принявшим участие в опросе, было предложено отметить, что, по их мнению, требует обновления, улучшения в данном образовательном учреждении. По их мнению: «необходимо благоустройство школьной территории, улучшение питания детей, обновление школьной мебели, недостаточное компьютерное обеспечение, не удовлетворены состоянием спортивной площадки и санитарно-гигиеническими условиями, также не довольны обучением детей во вторую смену».

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

Большинство родителей (**64%**) считают, что качество образования – это получение фундаментальных знаний. **60%** - ответили, что качество образования в получении знаний, являющихся основой личностного развития. Для **40%** родителей качество образования – это хорошие организационные условия образовательного процесса. **48%** родителей отметили, что качество образования – это высокий уровень профессионализма кадрового состава учебного заведения. **31,0%**- считают, что внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий отражает качество образования. **19%** опрошенных считают, что качество образования – это получение их детьми знаний, востребованных на современном рынке труда.

На вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в ОУ?» – большинство родителей (**91%**), принявшие участие в опросе, ответили положительно, **9%** - не удовлетворены.

На вопрос: «Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие?» – половина родителей (**50%**) ответили, что их дети не испытывают трудностей в процессе обучения. Одинаково, на **3%** отметили плохое состояние здоровья и трудности в общении с учителями. **24%** родителей отвечают, что их дети испытывают трудности из-за высокой учебной нагрузки и **5%** отмечают завышенные требования учителя.

Больше половины родителей (**59%**) считают нормальной, допустимой учебную нагрузку в школе. Тем не менее, **30%** родителей отметили, что учебная нагрузка высокая, но выполнимая. Очень высокой нагрузку считают **5%** родителей и низкой – **3%**.

34% родителей дали оценку «хорошо» качеству дополнительного образования в данном образовательном учреждении. **9%** - отметили на «отлично», удовлетворительную оценку качеству дополнительного

образования - **16,0%** опрошенных родителей. Не удовлетворены – **5%** родителей.

Родителям необходимо было выбрать наиболее используемые ими способы получения информации об учебе их детей.

76% и **62%** респондентов отметили общешкольные родительские собрания и личные встречи с учителями, родительские собрания как источники информации об учащемся. Многие родители (**52%**) получают информацию из общения со своим ребенком. Одинаковое количество –**28%** опрошенных родителей выбрали ответ «информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.) и из общения с другими родителями.

Пользуются сайтом школы **34%** опрошенных родителей, не используют – **66%**.

Как показал опрос, большинство родителей (**65%**) удовлетворены решениями, принятые администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению ребенка. Не удовлетворены только **2%** родителей. **25,8%** ответили, что не обращались с подобными вопросами по обучению их детей.

Положительно оценили (сумма ответов: «отлично» –**35%**; «хорошо» – **44%**) компетентность работников данной школы при решении различных вопросов.

График работы данного образовательного учреждения с посетителями устраивает **40%** родителей. **58%** ответили, что с графиком не знакомы.

О работе управляющего Совета школы осведомлены **40%** опрошенных родителей. Большинство родителей (**60%**) не знают о работе управляющего Совета.

Деятельностью кружков в данной школе удовлетворены **47%** родителей.

В наибольшей степени родители удовлетворены и положительно оценили обеспеченность образовательного учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например: карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное аудио- и видео оборудование). Достаточно высоко оценивают санитарно-гигиенические условия в данном образовательном учреждении. Высокий процент опрошенных удовлетворяет качество преподавания учебных предметов в школе.

Необходимо обратить внимание, что большой процент родителей не знаком с графиком работы школы и с работой управляющего совета школы, сайт школы мало используется родителями. Обращает внимание тот факт, что малая часть - **2%** отметили информационные стенды и доски в школе, а также электронный дневник (**3%**) как источник информации. По данным нашего опроса выяснилось, что никто не пользуется ежегодным публичным докладом как способом получения информации. Необходимо вести работу с родительской общественностью по ознакомлению со способами получения информации о работе школы.

С целью совершенствования образовательной деятельности организации, повышения качества управления необходимо разработать План мероприятий по повышению качества образовательной деятельности общеобразовательной организации.

Результаты проведенного анкетирования показывают средний уровень удовлетворенности родителей качеством работы образовательной организации по критериям.