

Анализ
изучения мнений населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой
МОУ «СОШ № 5 х.Восточный»

В соответствии с приказом № 32 от 09.01.2025 г. года МОУ «СОШ № 5 х.Восточный» «Об изучении мнений населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой школой» муниципальным образовательным учреждением с 1 по 11 класс был проведен опрос среди родителей о качестве оказания муниципальных услуг муниципальным образовательным учреждением.

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

В опросе участвовало 124 родителя из 161, что составляет (77%), от общего числа родителей школы.

Результаты опроса:

I. Расскажите немного о Вашем ребенке

1. У Вас:

1-мальчик	66 (53%)
2-девочка	58 (47%)

2. Сколько лет Ваш ребенок учится в нашей школе?

1- первый год	11 (9%)
2- два - четыре года	48 (39%)
3 — пять и больше	65 (52%)

3. В каком классе сейчас учится Ваш ребенок?

1 — в начальной школе 1-4 класс	54 (43%)
2 - в основной школе (5-9 класс)	65 (53%)
3 — в старшей школе (10-11)	5(4%)

II. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения

Вопросы	Результаты исследования									
	5	%	4	%	3	%	2	%	Затрудняюсь ответить	%
1. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например, карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное, аудио- и видео оборудование)	104	84	13	10,5	-	-	-	-	7	5,5
2. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебниками:	122	98,5	2	1,5	-	-	-	-	-	-
3. Каковы санитарно-гигиенические условия в школе (освещение, тепло, чистота)	122	98,5	2	1,5	-	-	-	-	-	-
4. Оцените обеспеченность учебных кабинетов мебелью	118	95	6	5	-	-	-	-	-	-
5. Оцените благоустройство школьной территории	120	97	4	3	-	-	-	-	-	-
6. Оцените насколько Вас устраивает в школе:	109	88	11	9	4	3	-	-	-	-

- медицинское обслуживание										
- организация школьного питания										
- соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе	121	97	3	3	-	-	-	-	-	-
- организация охраны образовательного учреждения	116	93,5	4	3,2	4	3,3	-	-	-	-
- организация отдыха, оздоровления, обучающихся в каникулярный период (пришкольные лагеря)	119	96	5	4	-	-	-	-	-	-

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

1. Качество образования для Вас это

(можно выбрать несколько вариантов ответов)

№п/п	Качество образования для Вас это	выбор	%
1.	получение фундаментальных знаний	118	95
2.	получение знаний, являющихся основой личностного развития	111	89,5
3.	получение знаний, востребованных на современном рынке труда	102	82
4.	хорошие организационные условия образовательного процесса	87	70,2
5.	внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий	69	55,7
6.	высокий уровень профессионализма кадрового состава школы	107	86,3

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

(необходимо выбрать только один ответ)

№п/п	Соответствует ли уровень преподаваемых учебных предметов в школе требованиям времени?	выбор	%
1.	полностью соответствует	91	73,4
2.	в основном соответствует	24	19,3
3.	частично соответствует	-	-
4.	в целом соответствует	9	7,3
5.	затрудняюсь ответить	-	-
Итого:		124	100

3. Качество результата образования для Вас?

(можно выбрать несколько вариантов ответов)

№п/п	Качество результата образования для Вас?	выбор	%
1.	успеваемость, получение положительных отметок	69	60
2.	уровень знаний, позволяющий поступить в учебное заведение без репетиторов	98	79

3.	высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию и самообразованию	75	60,5
4.	высокий уровень общекультурной подготовки ученика	44	45,5
5.	сохранение здоровья обучающихся	124	100
6.	активная жизненная позиция ученика	32	26
7.	наличие портфолио (наград, поощрений, грамот, дипломов обучающегося)	29	23

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

	Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения	выбор	%
1.	высокая учебная нагрузка	47	38
2.	завышенные требования учителя;	9	7,3
3.	плохое состояния здоровья;	4	3,2
4.	трудности в общении с учителями;	14	11,3
5.	трудности в общении с одноклассниками;	36	29
6.	не испытывает трудностей	89	72
7.	затрудняюсь ответить	4	3

5. Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями:

(необходимо выбрать один вариант ответа)

№п/п	Каков характер взаимоотношений Вашего сына доче и с учителями:	выбор	%
1.	хорошие отношения со всеми учителями	104	84
2.	хорошие отношения только с некоторыми учителями	16	13
3.	взаимоотношения ограничиваются только учебными вопросами	4	3
4.	отношения носят теплый, неформальный характер	-	0
5.	безразличные отношения	-	0
6.	чаще всего отношения носят конфликтный характер	-	0
7.	затрудняюсь ответить	-	0
Итого:		124	100

6. Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе:

(необходимо выбрать один вариант ответа)

№ п/п	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе:	выбор	%
1.	отношения на основе уважения, взаимопонимания	73	59
2.	доброжелательные, дружеские	41	33
3.	безразличные, каждый сам по себе;	10	8

4.	натянутые, конфликтные;	-	0
5.	затрудняюсь ответить	-	0
Итого:		124	100

7. Расскажите о дальнейших образовательных планах своего ребенка:

(необходимо выбрать один вариант ответа)

№п/п	Расскажите о дальнейших образовательных планах своего ребенка:	выбор	%
1.	высшее профессиональное образование	39	31
2.	среднее профессиональное образование	44	35
3.	профессиональная подготовка на курсах	-	-
4.	пока не знаю	41	33
Итого:		124	100

8. Скажите, по Вашему мнению, повышает ли предпрофильное обучение качество образования:

(необходимо выбрать один вариант ответа)

№п/п	Повышает ли предпрофильное обучение качество образования:	выбор	%
1.	Да, безусловно	38	30,5
2.	скорее да, чем нет	44	35,5
3.	вряд ли повышает	9	11
4.	думаю, что нет	3	7
5.	затрудняюсь ответить	20	16
Итого:		124	100

9. Какова на Ваш взгляд учебная нагрузка:

(необходимо выбрать один вариант ответа)

№п/п	Какова на Ваш взгляд учебная нагрузка	выбор	%
1.	невыполнимая	4	3,2
2.	очень высокая	18	14,5
3.	высокая, но выполнимая	35	28,3
4.	нормальная, допустимая	67	54
5.	низкая	-	-
Итого:		124	100

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

№п/п	Как бы Вы оценили качество общего образования	выбор	%
1.	отличное	33	26,6
2.	хорошее	72	58,1
3.	удовлетворительное	19	15,3

4.	неудовлетворительное;	-	0
5.	затрудняюсь ответить	-	0
Итого:		124	100

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

№п/п	Как бы Вы оценили качество дополнительного образования	выбор	%
1.	отличное	29	23,4
2.	хорошее	56	45,2
3.	удовлетворительное	39	31,4
4.	неудовлетворительное	-	0
5.	затрудняюсь ответить	-	0
Итого:		124	100

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

	Вопросы	Результаты исследования					
		«2» Хороший уровень	%	«1» Удовл. уровень	%	«0» Неудовл. уровень	%
1.	о правилах приема комплектования классов	110	89	14	11	-	-
2.	об организации учебного процесса (расписание занятий, учебный план, реализуемые программы	114	94	10	6	-	-
3.	об учебных результатах (ОГЭ, ЕГЭ, количество отличников, оставленных на повторный год обучения т.п.)	109	88	15	12	-	-
4.	достижениях школы учеников (поступление в учебные заведения результаты участия в конкурсах, олимпиадах проектах и д)	88	71	36	29	-	-
5.	о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования	99	79	25	21	-	-

6.	о работе школьной психолого-педагогической службы (то есть возможности консультаций у школьного психолога, логопеда и пр.)	67	54	57	46	-	-
7.	о деятельности управляющего совета школы	111	89,5	13	10,5	-	-

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

№п/п	Выберите наиболее используемые Вами способы получения информации	выбор	%
1.	личные встречи с учителями	62	50
2.	родительские собрания в классе и общешкольные родительские собрания	120	96,8
3.	информационные стенды и информационные доски в школе	59	47,6
4.	информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.)	122	98,4
5.	ежегодный публичный доклад о деятельности школы	57	46
6.	общение с другими родителями	72	58
	из общения со своим ребенком	84	67,7
8.	из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка, которые учатся в школе	22	18
9.	другой (указать)	-	-

13. Пользуетесь ли Вы сайтом школы?

(обведите кружком выбранный Вами ответ)

№п/п	Пользуетесь ли Вы сайтом школы?	выбор	%
1.	да	74	59,7
2.	Нет	50	40,3
Итого:		124	100

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

	Вопросы	Результаты исследования							
		5	%	4	%	3	%	2	%
1.	Оцените, насколько вы удовлетворены решениями, администрацией школы...	84	67,7	26	21	14	11,3	-	-

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

№ п/п	Вопросы	Результаты исследования								
		5	%	4	%	3	%	2	%	1
1.	Оцените, насколько Вы бываете удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов?	74	59,7	46	37,1	4	3,2	-	-	-

16. Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?
(обведите кружком выбранный Вами ответ)

№п/п	Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?	выбор	%
1.	Да	124	100
2.	Нет	-	0
3.	С графиком не знаком	-	0
Итого:		124	100

17. Приходилось ли Вам вносить оплату:
(обведите кружком выбранный Вами ответ)

№п/п	Приходилось ли Вам вносить оплату:	выбор	%
за посещение кружков, секций студий и других объединений дополнительного образования в школе			
1.	Да Нет	124	100
на приобретение учебников (кроме контурных карт, атласов, рабочих тетрадей на печатной основе и т.п.			
2.	Да Нет	124	100

IV. Расскажите о себе

1. Ваш пол:

№ п/п	Ваш пол:	выбор	%
1.	мужской	12	9,7
2.	женский	112	90,3
Итого:		124	100

2. Ваш возраст:

№ п/п	Ваш возраст:	выбор	%
1.	25-35	27	24
2.	36-45	67	60
3.	46-55	15	13
4.	более 55 лет	3	3
Итого:		112	100

3. Ваше образование:

	образование	выбор	
1.	среднее	37	29,8
2.	среднее специальное	54	43,6
3.	высшее	33	26,6
4	нет образования	-	0
Итого:		124	100

Вывод: оценка степени удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы производится на основании ответов на вопросы раздела.

Основным показателем качества образования, по мнению родителей (см. раздел III таблица 1) является получение фундаментальных знаний (118 выбор 95%).

Уровень и содержание преподаваемых учебных предметов полностью соответствует требованиям времени (см. раздел III таблица 2) (91 выбор 73,5%), в основном соответствует (24 выбор 19,3%) и в целом соответствует (9 выбор 7,3%).

Качеством результатов образования по мнению респондентов является уровень знаний, позволяющих поступить в учебное заведение без репетиторов (98 выбор 79%), сохранение здоровья обучающихся (124 выбор 100%) (см.раздел III таблица 3).

В плане межличностного отношения как видно из таблиц 5,6 III раздела хорошие отношения со всеми учителями имеют больше половины опрошиваемых респондентов.

Взаимоотношения с одноклассниками носят доброжелательный и дружеский характер (41выбор 33%) и отношения на основе уважения, взаимопонимания (73 выбор 59%).

Об учебной нагрузке обучающихся мнения родителей разошлись – видно из таблицы № 9 (невыполнимая - 4 выбор 3,2%, очень высокая - 18 выбор 14,5%, высокая, но выполнимая – 35 выбор 28,3%, нормальная, допустимая 67 выбор 54%).

Качество общего образования, которое дает образовательное учреждение ребенку (таблица № 10), большинство родителей оценили, как хорошее (72 выбор 58,1%), отличное (33 выбор 26,6%).

Качество дополнительного образования, которое дает образовательное учреждение ребенку (таблица № 11), большинство родителей оценили, как хорошее (56 выбор 45,2%) и отличное (29 выбор 23,4%).

Из таблицы № 12.1 видно, что родителям легко получать информацию, предоставляемую школой.

Большинство родителей отметили, что лично встречаются с учителями (60 выбор 48,4%) и 120 опрошенных посещают классные и общешкольные родительские собрания (таблица № 12.2).

Больше половины опрошенных родителей пользуются официальным школьным сайтом (74 выбор 59,7%) (таблица № 13).

Из таблицы № 14 видно, что большинство родителей удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы, учителями, классными руководителями (74 выбор 59,7%).

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

По результатам исследования видно (см. раздел IV таблица 3), что большинство родителей имеют среднее специальное образование – 43,6%, среднее – 29,8%, высшее – 26,6. Без образования родителей нет.

В таблице № 7 III раздела мы наблюдаем прямую зависимость между уровнем образования родителей и их ожиданиями в отношении продолжения образования детьми. Родители, имеющие высшее образование, в большей степени ориентированы на продолжение образования детьми в вузах. Рассчитывают на получение детьми высшего образования – 31%, в среднее специальное учебное заведение, по мнению родителей, будут поступать 35% учащихся школы, не определились с выбором дальнейшего образовательного плана – 33% респондентов.

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

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

Директор



Б.М. Самурханова