

Муниципальное казенное учреждение «Воркутинский Дом Учителя»
Отдел мониторинга и оценки качества образования

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

28.06.2022

*Мониторинг удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых
общеобразовательными организациями в 2021/2022 учебном году*

Качество образования – это важнейшая составляющая социальной сферы, которая абсолютно точно определяет состояние, а также результативность образовательного процесса в обществе, степень его соответствия потребностям и ожиданиям социума в плане развития и создания как гражданских, так и профессиональных компетенций человека как личности.

Оценка удовлетворенности качеством образования осуществляется с целью:

- выявления удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг и определения проблемных зон;
- повышения качества образовательных услуг, предоставляемых образовательными организациями;
- повышения рейтинга формирования положительного имиджа образовательных организаций.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Во исполнение приказов от 26.12.2014 № 1800 «Об утверждении Стандарта качества «Качество образования – качество жизни»», от 08.10.2019 № 1329 «О внесении изменений в муниципальный Стандарт качества «Качество образования – качество жизни», от 13.09.2021 № 1124 «О внесении изменений в муниципальный Стандарт качества «Качество образования – качество жизни», информационного письма управления образования от 24.05.2022 № 1019 с 13 июня по 27 июня 2022 года заведующим ОМиОКО МКУ «ВДУ» З.В. Тербневой, старшим инспектором ОМиОКО МКУ «ВДУ» Е.Н. Лобода проведен мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей), педагогов, учащихся качеством предоставляемых услуг для принятия управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг. Результаты собраны в свод (приложение).

В мониторинге участвовало 16 общеобразовательных учреждений. При проведении мониторинга в опросе приняли участие 6 858 респондентов: 3 657 чел. – родители (законные представители), 434 чел. – педагоги, 2 767 чел. - учащиеся. Мониторинг показал, что качеством предоставляемых образовательных услуг удовлетворены 99,5% респондентов (99,7% респондентов - родителей, 99,8% респондентов – педагогов, 99% респондентов – учащихся).

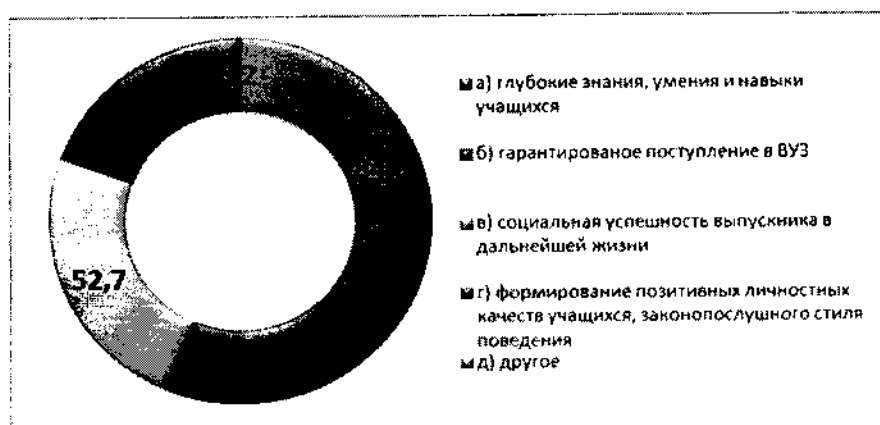
Количественный состав участников мониторинга – респондентов

ОУ	Респонденты			Итого
	Родители	Учащиеся	Педагоги	
МОУ «СОШ 12» г. Воркуты	243	270	36	549
МОУ «СОШ 13» г. Воркуты	220	60	33	313
МОУ «СОШ 14» г. Воркуты	411	224	31	666
МОУ «СОШ 23» г. Воркуты	615	393	55	1063
МОУ «СОШ 26» г. Воркуты	158	158	32	348
МОУ «СОШ 35 с УИОП» г. Воркуты	286	219	35	540
МОУ «СОШ 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты	257	250	39	546
МОУ «СОШ 40 с УИОП» г. Воркуты	245	214	33	492
МОУ «СОШ 42» г. Воркуты	156	164	30	350
МОУ «СОШ 43» г. Воркуты	14	8	4	26
МОУ «СОШ 44» г. Воркуты	22	11	8	41
МОУ «Гимназия 1» г. Воркуты	214	112	15	341
МОУ «Гимназия 2» г. Воркуты	385	276	37	698
МОУ «Гимназия 6» г. Воркуты	274	295	34	603
МОУ «Прогимназия № 1» г. Воркуты	92	59	7	158
МОУ «НШДС № 1» г. Воркуты	65	54	5	124
Всего:	3657	2767	434	6858

Мониторинг удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг

Цель: определить степень удовлетворенности родителей качеством предоставляемых образовательных услуг.

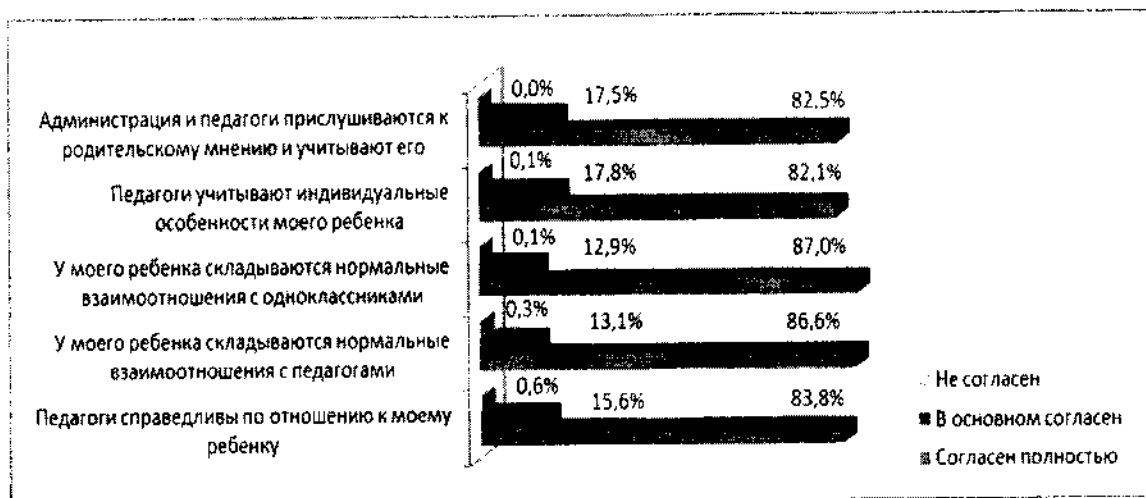
В опросе участвовали 3 657 родителей (законных представителей). На диаграмме отображены представления о качестве образования:



Данные по показателям индикатора «Эмоциональная атмосфера в школе»:

Утверждение	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги справедливы по отношению к моему ребенку	83,8%	15,6%	0,6%
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами	86,6%	13,1%	0,3%
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками	87%	12,9%	0,1%

Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка	82,1%	17,8%	0,1%
Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его	82,5%	17,5%	0%



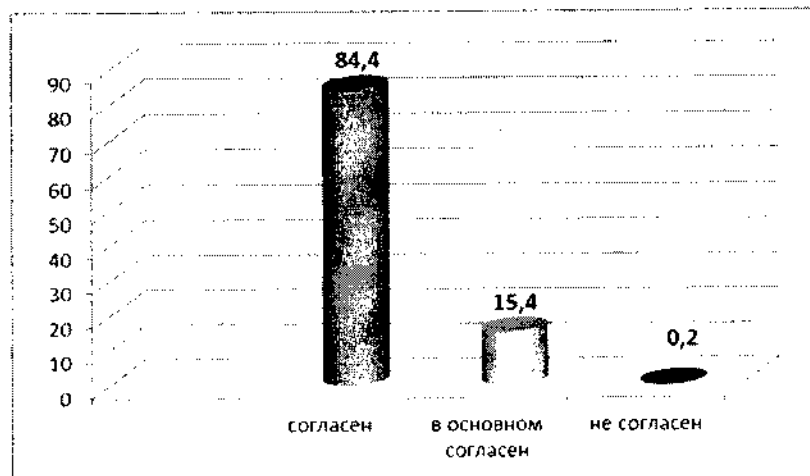
23 респондента - 0,6% родителей (законных представителей) отмечают несправедливое отношение педагогов к детям (2,2% - МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты, 2,4% - МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты, 0,3% - МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты, 2,2% - МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты).

11 респондентов (0,3%) не считают, что у ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами (2,2% - МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты, 0,7% - МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты).

0,1% респондентов – 2 человека - считают, что у ребенка не складываются нормальные отношения с одноклассниками (0,8% - МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты).

0,1% респондентов – 2 человека - считают, что педагоги не учитывают индивидуальные особенности ребенка (0,7% - МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты).

Свод показателей «Эмоциональная атмосфера в школе»



Родители предлагают:

- больше проводить совместных внеурочных творческих, спортивных мероприятий для педагогов, учащихся и родителей (законных представителей) (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);

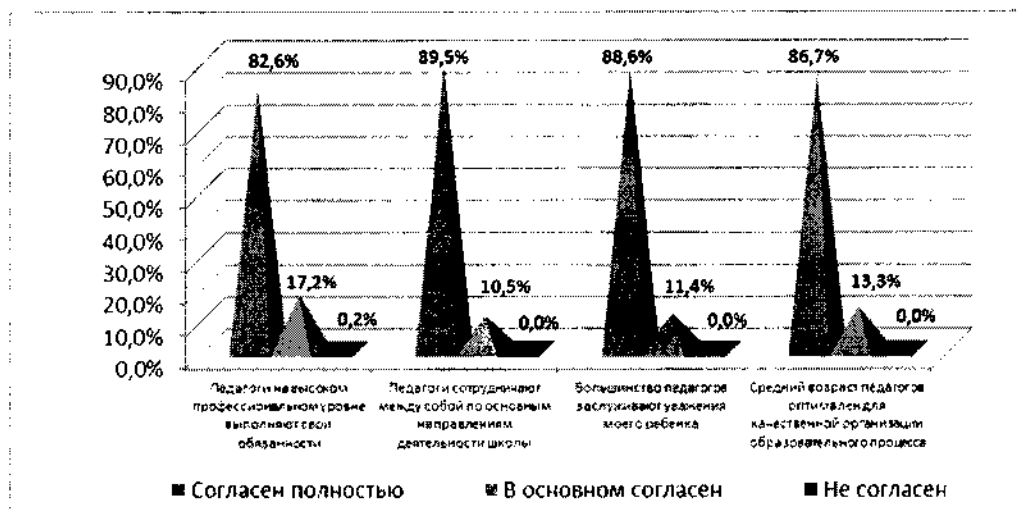
- проводить Ярмарки творчества родителей (законных представителей) и учащихся (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);

- проводить в начале каждого дня мотивирующие линейки для учащихся (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);

- активизировать работу психолога с детьми с целью развития социального взаимодействия (МБОУ «Начальная школа – детский сад № 1» г. Воркуты).

Данные по показателям индикатора «Профессиональный уровень педагогов школы»

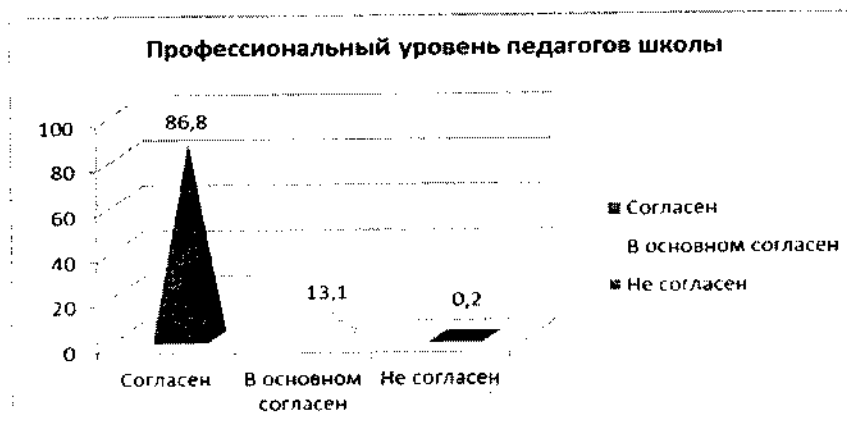
Утверждение	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности	82,6%	17,2%	0,2%
Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности школы	89,5%	10,5%	0,0%
Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка	88,6%	11,4%	0,0%
Средний возраст педагогов оптимален для качественной организации образовательного процесса	86,7%	13,3%	0,0%



0,2% (8 человек) респондентов считают, что педагоги выполняют свои обязанности на не достаточно высоком профессиональном уровне (МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты – 0,3% (1 чел.), МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты – 0,8% (2 чел.), МОУ «Гимназия № 1» г. Воркуты – 2,3% (5 чел.).

100% опрошенных родителей (законных представителей) считают, что педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности школы, средний возраст педагогов оптимален для качественной организации образовательного процесса, педагоги заслуживают уважения ребенка.

Общий свод по показателю:

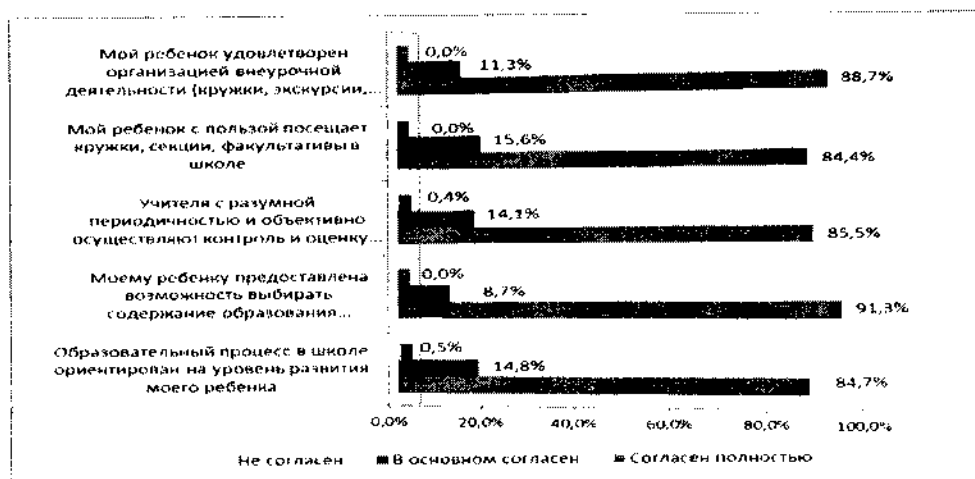


Родители предлагают:

- привлекать в общеобразовательные учреждения молодых учителей (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);
- проводить Дни открытых дверей для родителей и педагогов (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);
- продолжать методическое совершенствование учителей для повышения их профессионализма (МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты);
- снизить нагрузку учителя по заполнению отчетов (МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты).

Данные по показателям индикатора «Качество обучения»

Утверждение	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Образовательный процесс в школе ориентирован на уровень развития моего ребенка	84,7%	14,8%	0,5%
Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы, профили и др.)	91,3%	8,7%	0,0%
Учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка	85,5%	14,1%	0,4%
Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции, факультативы в школе	84,4%	15,6%	0,0%
Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия)	88,7%	11,3%	0,0%

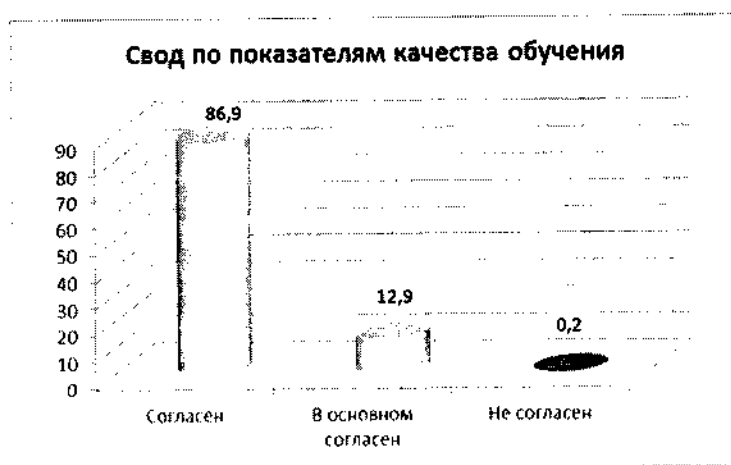


0,5% опрошенных родителей отметили, что образовательный процесс в школе не ориентирован на уровень развития ребенка (МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты – 5,9%).

С показателем «Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы, профили и др.)» согласны 100% респондентов.

По результатам опроса 0,4% респондентов (13 чел.) не считают, что учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний ребенка. Это отметили родители 3 ОУ: МОУ СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты (3,1%), МОУ СОШ № 42» г. Воркуты (1,3%), МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты (0,5%).

100% опрошенных считают, что их дети с пользой посещают кружки, факультативы, секции, 100% - удовлетворены организацией внеурочной деятельности.

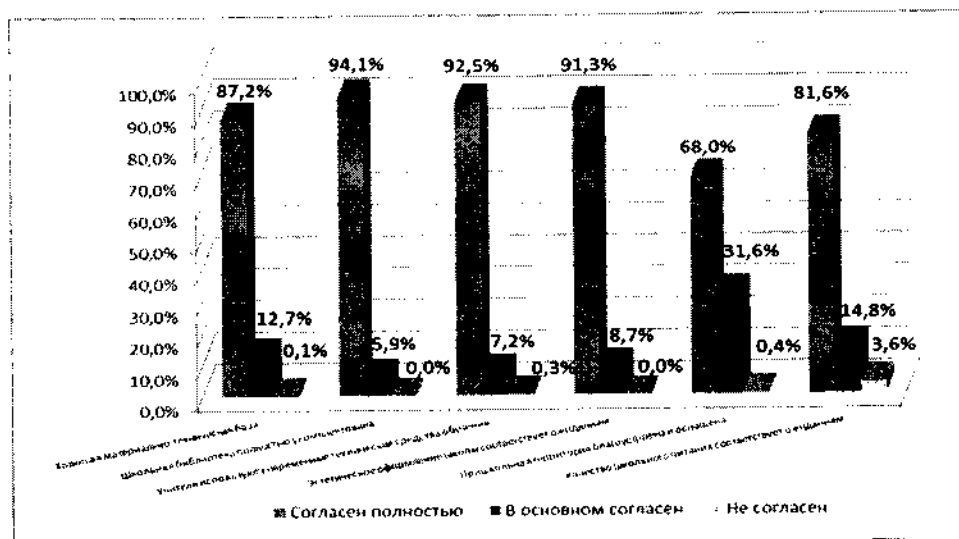


Для улучшения качества обучения в образовательной организации респонденты предлагают:

- открыть дополнительные кружки по игровым видам спорта (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);
- доводить до сведения родителей (законных представителей) прозрачные критерии оценивания учебной деятельности ребёнка (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);
- увеличить количество кружков спортивной направленности, особенно для начальной школы (МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты);
- повысить требования к ученикам (МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты);
- активнее и шире использовать на уроках современные педагогические технологии, возможности информационно-коммуникационных технологий, сети Интернет (МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты);
- организовывать больше экскурсий, досуговых мероприятий между учащимися школы (МБОУ «Начальная школа – детский сад № 1» г. Воркуты).

Данные по показателям индикатора «Качество условий обучения»

Утверждение	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Школа имеет хорошую материально-техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для образовательного процесса)	87,2%	12,7%	0,1%
Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками и дополнительной литературой	94,1%	5,9%	0,0%
Учителя используют на уроках современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер и др.)	92,5%	7,2%	0,3%
Эстетическое оформление школы соответствует нашим ожиданиям	91,3%	8,7%	0,0%
Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым	68,0%	31,6%	0,4%
Качество школьного питания соответствует нашим ожиданиям	81,6%	14,8%	3,6%



0,1% опрошенных респондентов (5 чел.) отметили, что материально-техническая база образовательных учреждений не соответствует современным требованиям (МОУ СОШ № 14» г. Воркуты (0,7%), МОУ СОШ № 42» г. Воркуты (1,3%).

100% респондентов удовлетворены укомплектованностью школьных библиотек учебниками и дополнительной литературой.

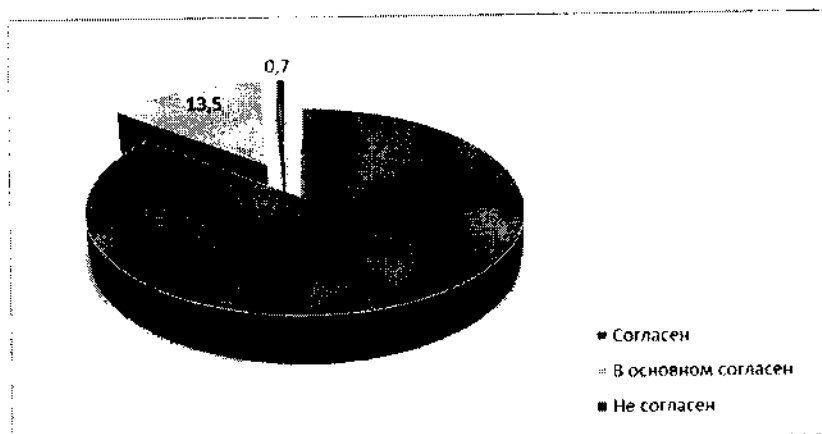
0,3% респондентов - 9 человек считают, что учителя недостаточно эффективно используют на уроках современные технические средства обучения (МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты).

Эстетическое оформление школы соответствует ожиданиям 100% опрошенных родителей (законных представителей).

99,6% респондентов отмечают, что пришкольная территория благоустроена. Не согласны с данным утверждением 15 чел. - 0,4% респондентов (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты - 1,2%, МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты - 1%, МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты - 50%).

Качество школьного питания не соответствует ожиданиям 3,6% родителей (законных представителей) (МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты - 1,1%); родители (законные представители) МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты (31,1%) не ответили на данный вопрос.

Свод данных по показателям индикатора «Качество условий обучения»

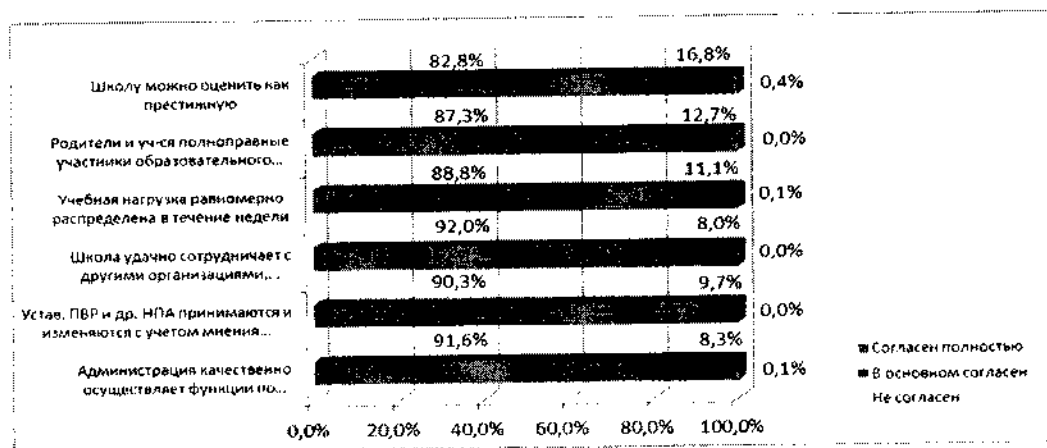


Для повышения качества условий обучения респонденты предлагают:

- оборудовать возле школы спортивную площадку для игровых видов спорта, беговые дорожки (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);
- приобрести хорошую медиатеку и виртуальный методический кабинет, куда бы мог обратиться ребенок, родитель и учитель (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);
- установить спортивные тренажеры на пришкольной территории (МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты);
- провести локальную сеть «Интернет» в каждый кабинет (МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты);
- благоустроить и огородить территорию (МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты);
- создать на территории школы зону отдыха (детскую, спортивную площадку) для детей (МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты);
- организовать обеды для детей (МАОУ «Прогимназия № 1» г. Воркуты).

Данные по показателям индикатора «Качество управления школой»

Утверждение	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Администрация качественно осуществляет функции по управлению школой	91,6%	8,3%	0,1%
Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного процесса, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся	90,3%	9,7%	0,0%
Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, школами, детскими центрами, детскими садами	92,0%	8,0%	0,0%
Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели	88,8%	11,1%	0,1%
Родители и учащиеся – полноправные участники образовательного процесса, в том числе и процесса управления школой	87,3%	12,7%	0,0%
Школу можно оценить как престижную	82,8%	16,8%	0,4%



По результатам мониторинга выявлено:

- 99,9% респондентов считают, что администрация качественно осуществляет функции по управлению школой, не согласны с данным утверждением 2 чел. МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты – 0,7%;

- 100% респондентов считают, что Устав, ПВР и другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного процесса, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся;

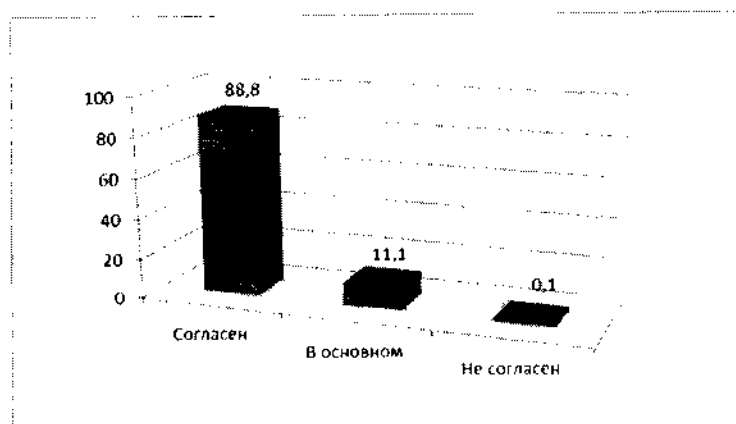
100% родителей (законных представителей) считают, что для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, школами, детскими центрами, детскими садами;

- 0,1% опрошенных респондентов считают неравномерным распределение учебной нагрузки (1,6% - МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты);

- 100% респондентов считают, что родители и учащиеся – это полноценные участники образовательного процесса, в том числе и процесса управления школой;

- не относят свою школу к престижной 0,4% респондентов (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты – 1,5%, МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты – 0,6%, МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты – 9,1 %, МОУ «Гимназия № 1» г. Воркуты – 2,3%).

Общий показатель удовлетворенности качеством управления школой:

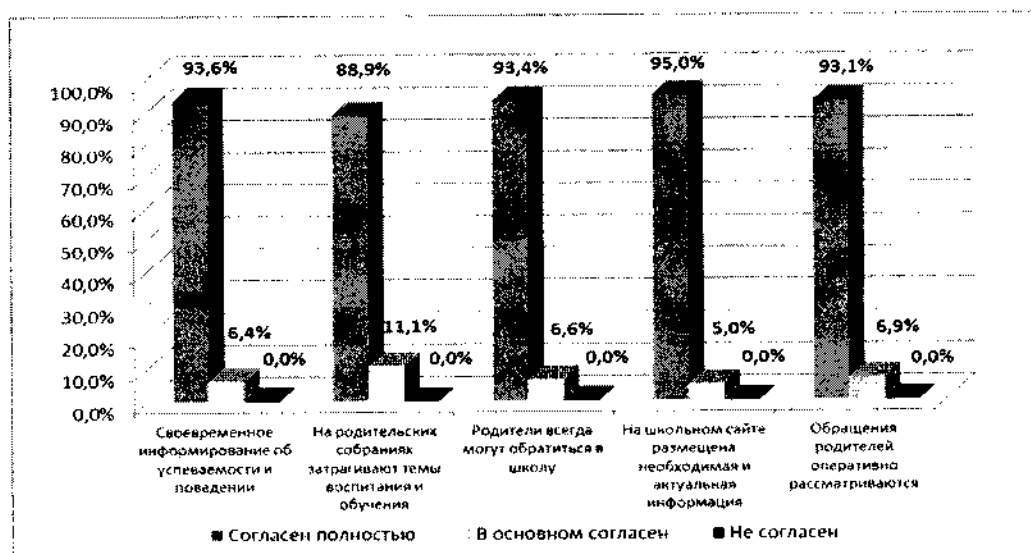


Предложения по повышению качества управления школой:

- больше привлекать родителей к решению организационных вопросов (МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты).

Данные по показателям индикатора «Информирование родителей и учащихся»

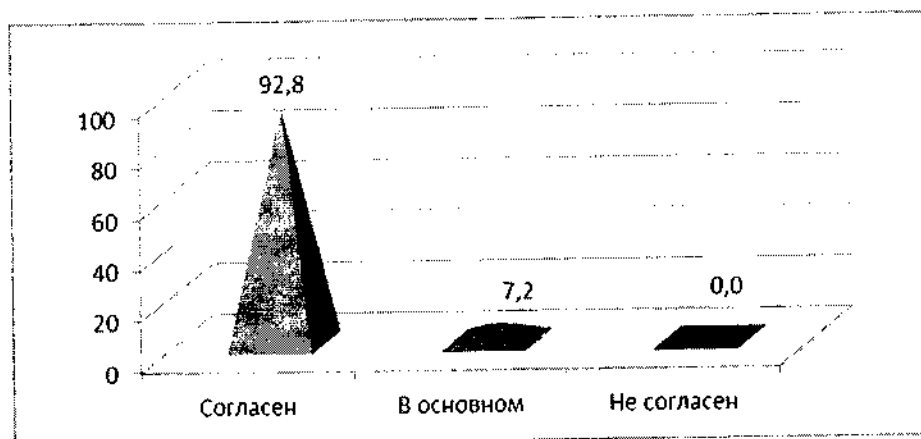
<i>Утверждение</i>	<i>Согласен полностью</i>	<i>В основном согласен</i>	<i>Не согласен</i>
Педагоги школы своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы	93,6%	6,4%	0,0%
На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения детей	88,9%	11,1%	0,0%
Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией к администрации, классному руководителю, педагогу-психологу	93,4%	6,6%	0,0%
На школьном сайте размещена необходимая и актуальная информация	95,0%	5,0%	0,0%
Обращения родителей к работникам школы через сайт устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания	93,1%	6,9%	0,0%



По результатам мониторинга выявлено - 100% респондентов считают, что:

- педагоги школы своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы;
- на родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения детей;
- родители (законные представители) всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией;
- на школьном сайте размещена необходимая и актуальная информация;
- обращения родителей к работникам школы через сайт, устно, письменно, рассматриваются оперативно и не остаются без внимания.

Общий показатель удовлетворенности информированием родителей и учащихся:



Предложения по повышению качества информирования родителей и учащихся:

- создать, помимо ГИС ЭО, общую социальную сеть для родителей и учащихся всей школы (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты).

* * *

Анализ результатов мониторинга удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг респондентами-родителями позволяет сделать следующие выводы. Из 31 вопроса, предложенных респондентам-родителям, удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг (то есть ответили положительно на все вопросы) родители МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 13» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты, МАОУ «Прогимназия № 1» г. Воркуты, МБОУ «Начальная школа – детский сад № 1» г. Воркуты.

Мониторинг удовлетворенности педагогов качеством предоставляемых образовательных услуг

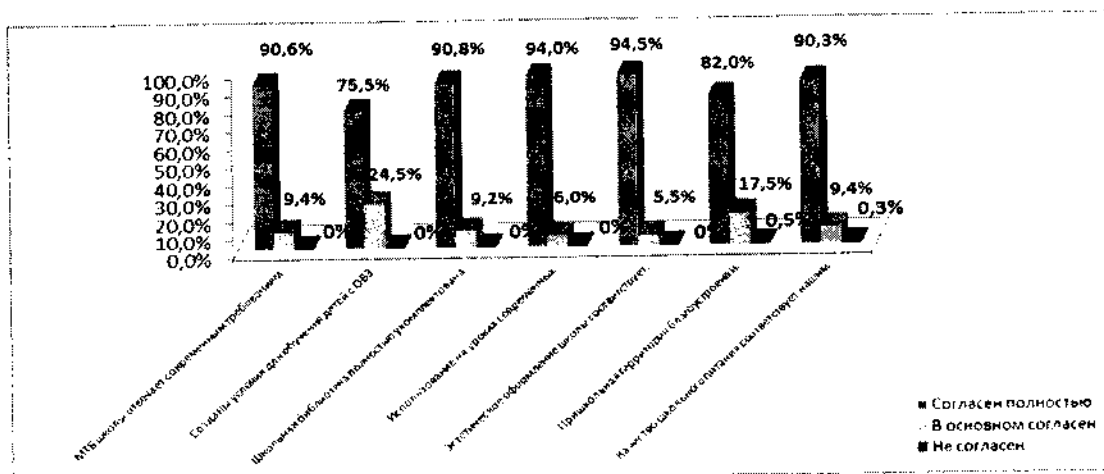
Цель: определить степень удовлетворенности педагогов качеством предоставляемых образовательных услуг.

В мониторинге приняли участие 434 педагога.

Данные по показателям индикатора «Качество условий обучения»

<i>Утверждение</i>	<i>Согласен полностью</i>	<i>В основном согласен</i>	<i>Не согласен</i>
Материально-техническая база школы (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для образовательного процесса) отвечает современным требованиям	90,6%	9,4%	0,0%
В школе созданы условия для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	75,5%	24,5%	0,0%
Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками, дополнительной литературой и медиатекой	90,8%	9,2%	0,0%
Использование на уроках современных технических средств обучения (интерактивная доска, компьютер и др.), современных информационных технологий	94,0%	6,0%	0,0%

Эстетическое оформление школы соответствует нашим ожиданиям	94,5%	5,5%	0,0%
Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым	82,0%	17,5%	0,5%
Качество школьного питания соответствует нашим ожиданиям	90,3%	9,4%	0,3%

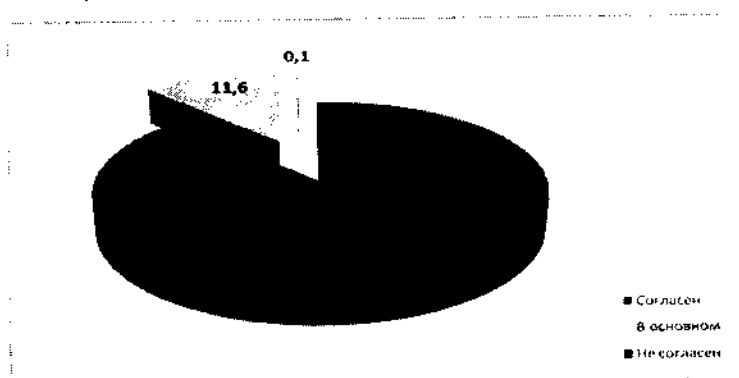


100% респондентов удовлетворены материально-технической базой общеобразовательной организации; созданием условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья; укомплектованностью школьной библиотеки учебниками, дополнительной литературой и медиатекой; использованием на уроках современных технических средств обучения, современных информационных технологий; эстетическим оформлением образовательной организации.

0,5% педагогов считают, что пришкольная территория недостаточно благоустроена и оснащена всем необходимым (50% - МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты).

Не соответствует ожиданиям качество школьного питания для 0,3% педагогов (2,9% - МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты).

Общий свод удовлетворенности качеством условий обучения:



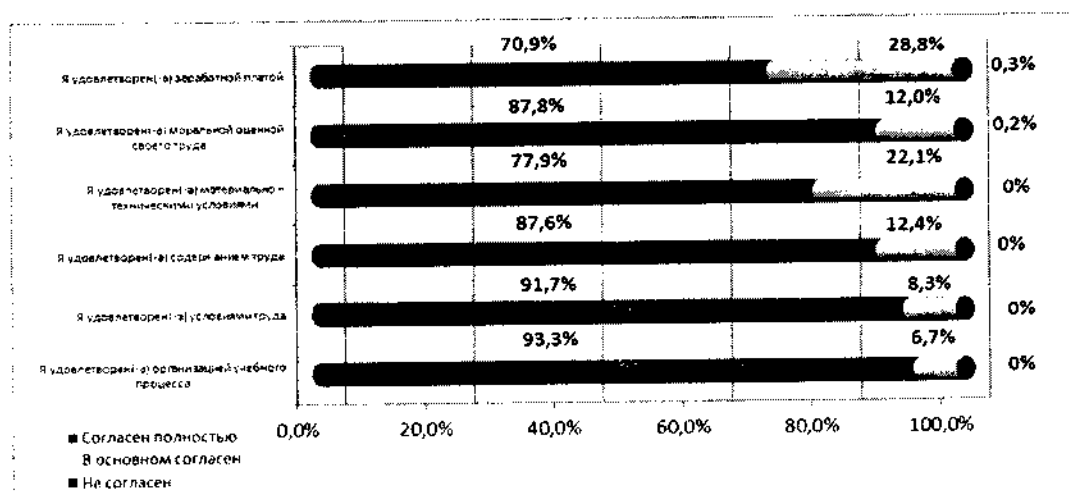
Для повышения качества условий обучения педагоги предлагают:

- приобрести современную новую компьютерную технику и обновить учебную мебель в ряде кабинетов школы (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);
- приобрести шкафчики для хранения мобильных средств связи, чтобы исключить возможность учащимся пользоваться мобильным телефоном на уроке (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);
- обновить классную мебель (МОУ «СОШ № 42» г. Воркуты);

- озеленить пришкольный участок (МОУ «СОШ № 42» г. Воркуты);
- переоснастить спортивную площадку на пришкольной территории: беговая дорожка, яма для прыжков в длину, футбольное поле, волейбольная и баскетбольная площадки, создание зоны отдыха со скамейками, навесами (МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты);
- обеспечить максимальный вклад системы образования в технологическое развитие (МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты).

Данные по показателям индикатора «Качество условий обучения по предмету»

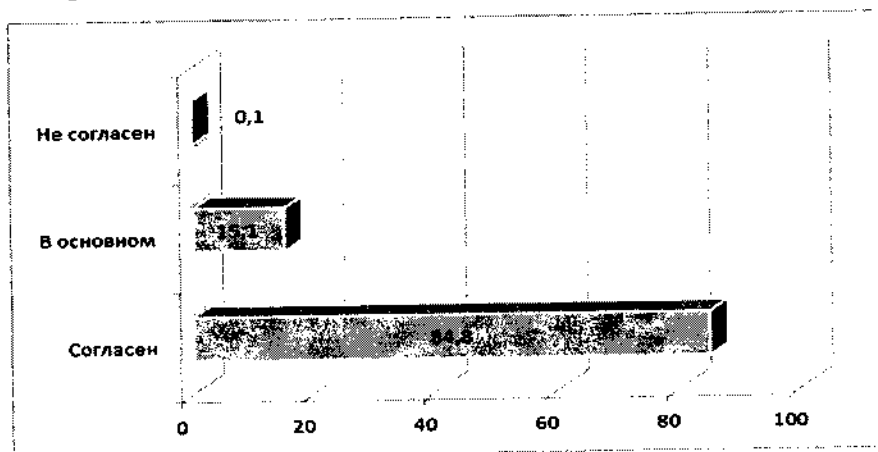
Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Я удовлетворен(-а) организацией учебного процесса (нагрузка, расписание, возможность использования современных УМК)	93,3 %	6,7%	0,0%
Я удовлетворен(-а) условиями труда (наличие кабинета, современного оборудования, освещенность, температурный режим и т.д.)	91,7%	8,3%	0,0%
Я удовлетворен(-а) содержанием труда (работа очень нравится, реализую в ней все свои способности)	87,6%	12,4%	0,0%
Я удовлетворен(-а) материально – техническими условиями преподавания предмета (наличие необходимого оборудования для выполнения практической части рабочей программы учебного предмета, демонстрационного материала и т.д.)	77,9%	22,1%	0,0%
Я удовлетворен(-а) моральной оценкой своего труда (меня очень ценят коллеги и администрация)	87,8%	12,0%	0,2%
Я удовлетворен(-а) заработной платой	70,9%	28,8%	0,3%



Мониторинг показал следующее:

- 100% респондентов удовлетворены организацией учебного процесса; условиями труда; содержанием труда (работа очень нравится, реализую в ней все свои способности); материально-техническими условиями преподавания предмета;
- 0,2% опрошенных педагогов не удовлетворены моральной оценкой своего труда (МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты – 2,9%);
- не удовлетворены заработной платой 0,3% респондентов (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты – 3,2%, МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты – 3,1%).

Удовлетворенность качеством условий обучения по предмету (свод):



* * *

Анализ результатов мониторинга удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг педагогами позволяет сделать следующие выводы. Из 13 вопросов, предложенных респондентам-педагогам, удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг (то есть ответили положительно на все вопросы) все педагоги ОУ, кроме МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты.

Мониторинг удовлетворенности учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг

Цель: определить степень удовлетворенности учащихся качеством предоставляемых школой образовательных услуг.

В мониторинге приняли участие 2767 учащихся.

Мониторинг удовлетворенности учащихся качеством предоставляемых школой образовательных услуг показал:

- ✓ 100% учащихся поступили в общеобразовательное учреждение на общих основаниях;
- ✓ 100% учащихся ознакомлены с Уставом, лицензией, свидетельством о государственной аккредитации образовательного учреждения;
- ✓ в 100% ОУ занятия начинаются не ранее 8⁰⁰ ч.; не проводятся нулевые уроки; продолжительность урока не превышает 45 минут;
- ✓ 100% учащихся считают комфортным свое учебное место;
- ✓ 100% учащихся считают, что на учебных занятиях достаточно используется компьютерное оборудование и технические средства обучения;
- ✓ 100% учащихся считают, что охране безопасности жизнедеятельности уделяется достаточное внимание;
- ✓ 100% учащимся предоставляется возможность дистанционного обучения;
- ✓ 100% учащимся предоставляется возможность пройти ежегодный медицинский осмотр;

✓ 100% учащихся предоставляется возможность отдыха в оздоровительных лагерях и трудовых бригадах.

Вместе с тем:

- 7,6% учащихся считают, что им не предоставляется возможность обучения по индивидуальным образовательным программам (МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты – 70%, МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты – 16,4%);

- 1,4% учащихся посещают платные факультативы, групповые и индивидуальные занятия (МОУ «СОШ № 13» г. Воркуты- 25%, МБОУ «Начальная школа – детский сад № 1» г. Воркуты – 46,3%);

- 0,7% респондентов оценили как недостаточную степень обеспеченности учебных занятий учебно-методическим оборудованием (МОУ «СОШ № 42» г. Воркуты – 1,1%);

- 0,2% респондентов оценили степень обеспеченности библиотечного фонда необходимым количеством справочных изданий, учебно-методических комплектов, как недостаточную (МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты – 0,7%, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты – 1,6%);

- 5% учащихся отмечают, что ознакомление родителей с ходом и содержанием образовательного процесса, оценками успеваемости осуществляется только 1 раз в неделю (МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты – 7%, МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты – 36,1%, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты – 11,2%, МОУ «СОШ № 42» г. Воркуты – 12,2%);

- не довольны организацией воспитательной работы 0,9% респондентов (МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты – 2,3%, МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты – 9,1%, МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты – 6,9%);

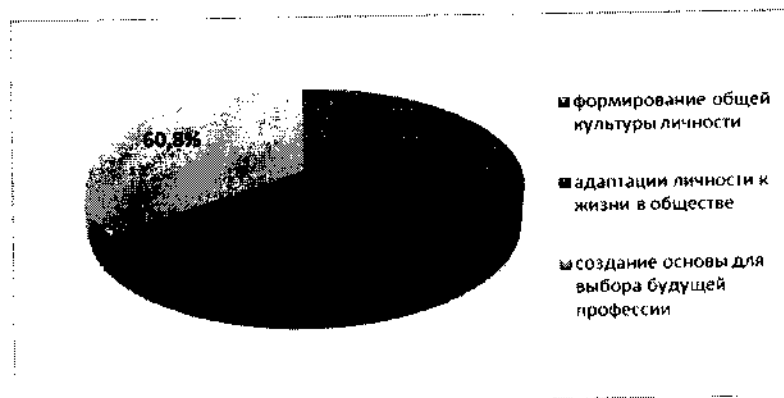
- 0,4% респондентов не устраивает организация питания (МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты – 4%); в показатель не учитывали 24 ребенка МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты;

- 0,3% респондентов оценили степень обеспеченности квалифицированными кадрами в образовательном учреждении как недостаточную (МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты – 2,2%, МОУ «СОШ № 42» г. Воркуты – 3%).

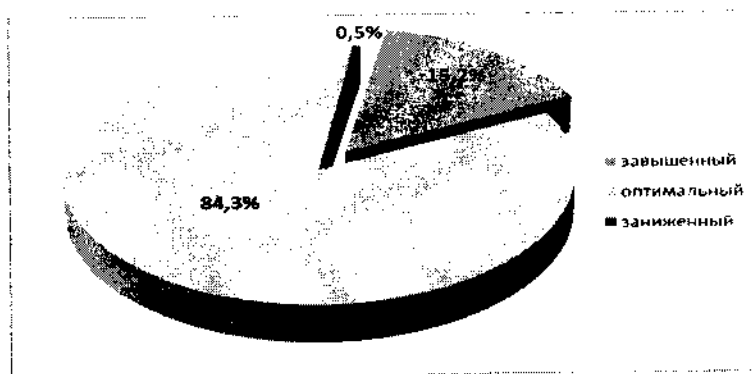
120 учащихся МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты (53,6%) отметили, что они не посещают факультативные и индивидуальные занятия.

По результатам опроса учащихся так же отмечено:

- ответы респондентов на вопрос: «На решение каких задач направлены общеобразовательные программы?» представлены на диаграмме:



- объём недельной нагрузки респонденты-учащиеся оценили следующим образом:

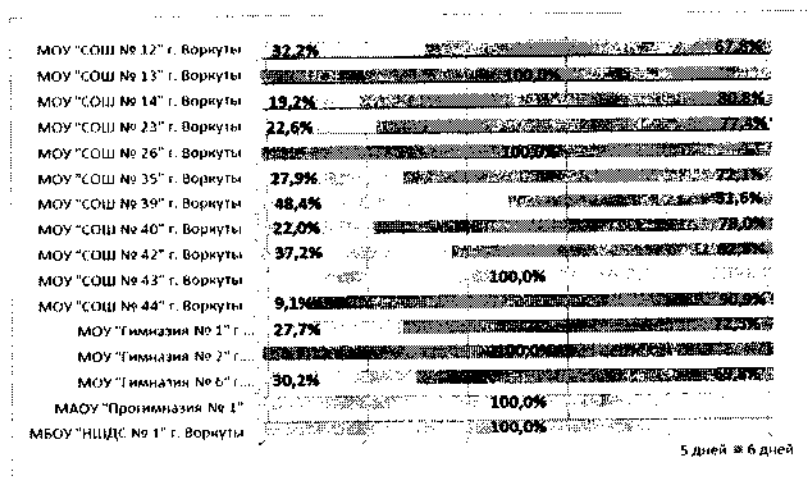


- 47,3% респондентов отмечают наличие на учебных занятиях в классе более 25 человек, (13 ОУ, кроме МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты, МБОУ «Начальная школа – детский сад № 1» г. Воркуты);

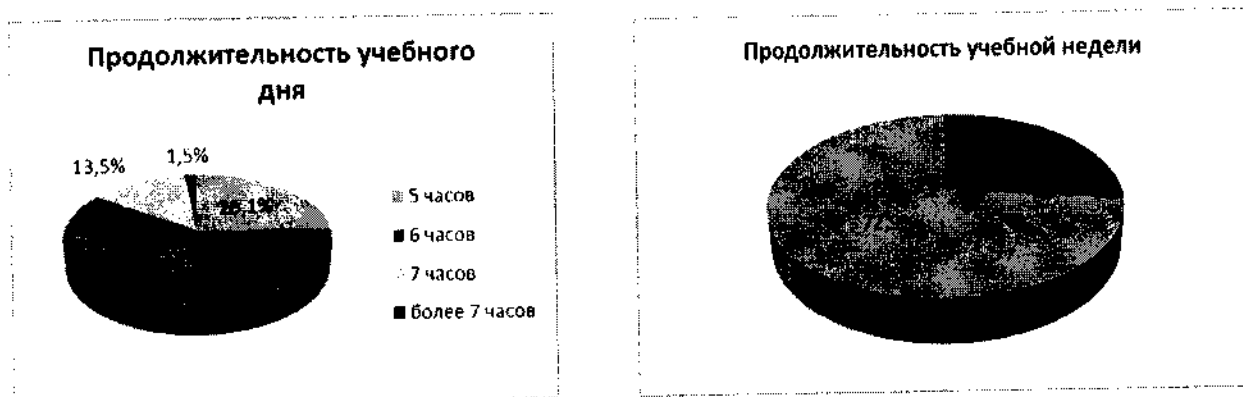
Количество обучающихся в классе на учебных занятиях

25 человек	Менее 25 человек в классе	Более 25 человек в классе	Менее 15 человек в классе
341 чел. 12,3%	1045 чел. 37,8%	1310 чел. 47,3%	71 чел. 2,6%

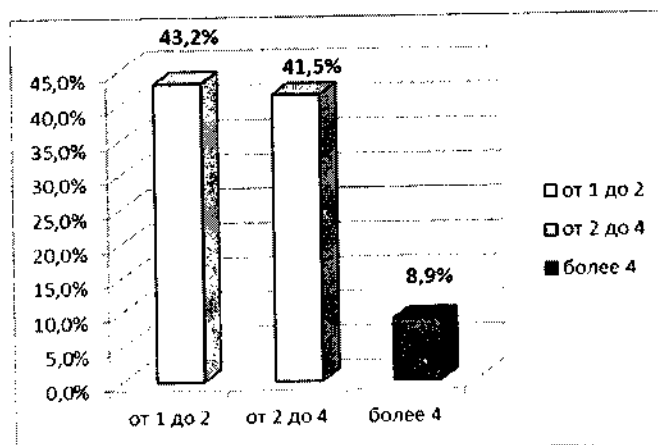
- 751 человек (27,1%) отметили, что продолжительность их учебной недели составляет 5 дней (МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты – 32,2%, МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты – 19,2%, МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты – 22,6%, МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты – 27,9%, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты – 48,4%, МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты – 22%, МОУ «СОШ № 42» г. Воркуты – 37,2%, МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты – 100%, МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты – 9,1%, МОУ «Гимназия № 1» г. Воркуты – 27,7%, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты – 30,2%, МАОУ «Прогимназия № 1» г. Воркуты – 100%, МБОУ «НШДС № 1» г. Воркуты – 100%); 2016 человек (72,9%) считают продолжительность учебной недели 6 дней, из них 100% ответили учащиеся МОУ «СОШ № 13» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты;



- продолжительность своего учебного дня более 7 часов указали 42 человека (1,5%) (МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты – 14,2%, МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты – 3,6%, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты – 0,3%);



- более четырех факультативных и индивидуальных занятий в неделю посещают 8,9% респондентов: учащиеся МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты – 10,4%, МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты – 15,8%, МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты – 27,9%, МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты – 36,4%, МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты – 19,6%, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты – 2,4%, МБОУ «НШДС № 1» г. Воркуты – 100%; количество факультативов, посещаемых учащимися, представлено на диаграмме:



Предложения респондентов (учащихся) по совершенствованию системы образования:

- ввести пятидневную учебную неделю (МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты);

- обеспечить равномерное распределение количества уроков по дням недели (МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты);

- оставить ОГЭ в 9 классе для тех, кто продолжит обучение в 10 классе, проводить отбор в 10 класс по открытым критериям, увеличить количество кружков, факультативов по интересам во внеурочной деятельности (МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты);

- предоставить планшет каждому обучающемуся, подключить выход в Интернет, настроить локальную сеть (МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты);

- оборудовать (переоборудовать) спортивные площадки на пришкольной территории (МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты, МБОУ «НШДС № 1» г. Воркуты);
- разнообразить меню на продажу за наличный расчет (МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты).

* * *

Анализ результатов мониторинга удовлетворённости учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг позволяет сделать следующие выводы.

Из предложенных 18 вопросов полностью удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг (то есть ответили положительно на все вопросы) – учащиеся МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты, МОУ «Гимназия №1» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты, МАОУ «Прогимназия №1» г. Воркуты.

Общие выводы и тенденции:

В целом, по результатам анкетирования потребителей образовательных услуг наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в школе, сформировано доверие учащихся и их родителей к учителям, классным руководителям, к уровню преподавания дисциплин и воспитанию учащихся. Можно сделать вывод о достаточно высокой степени удовлетворенности образовательными услугами.

Для совершенствования и повышения качества предоставляемых образовательных услуг необходимо:

1. Методическое совершенствование учителей для повышения их профессионализма, привлечение в ОУ молодых педагогов.
2. Использование на уроках современных педагогических технологий, возможностей информационно-коммуникационных технологий.
3. Обновление материально-технической и учебно-методической базы школы, приобретение современного лабораторного оборудования для кабинетов химии, физики, биологии.
4. Усовершенствование системы воспитательной работы в школе.

Результаты мониторинга по удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг представлены в таблице:

%	Респонденты		
	Родители	Педагоги	Учащиеся
100%	МОУ «СОШ № 12» МОУ «СОШ № 13» МОУ «СОШ № 23» МОУ «СОШ № 39 им. Г.А.Чернова» МАОУ «Прогимназия №1» МБОУ «НШДС №1»	МОУ «СОШ № 12» МОУ «СОШ № 13» МОУ «СОШ № 23» МОУ «СОШ № 35 с УИОП» МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» МОУ «СОШ № 40 с УИОП»	МОУ «СОШ № 23» МОУ «СОШ № 26» МОУ «СОШ № 43» МОУ «Гимназия № 1» МОУ «Гимназия № 6» МАОУ «Прогимназия № 1»

		МОУ «СОШ № 42» МОУ «СОШ № 44» МОУ «Гимназия № 1» МОУ «Гимназия № 2» МАОУ «Прогимназия № 1» МБОУ «НШДС №1»	
99,9% – 80%	МОУ «СОШ № 26» МОУ «СОШ № 42» МОУ «Гимназия № 2» МОУ «СОШ № 40 с УИОП» МОУ «Гимназия № 1» МОУ «Гимназия № 6» МОУ «СОШ № 44» МОУ «СОШ № 35 с УИОП» МОУ «СОШ № 14» МОУ «СОШ № 43»	МОУ «СОШ № 26» МОУ «СОШ № 14» МОУ «Гимназия № 6» МОУ «СОШ № 43»	МОУ «СОШ № 12» МОУ «СОШ № 44» МОУ «Гимназия № 2» МОУ «СОШ № 40 с УИОП» МОУ «СОШ № 13» МОУ «СОШ № 42» МОУ «СОШ № 35 с УИОП» МБОУ «НШДС № 1» МОУ «СОШ № 14» МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова»
ниже 80%	-	-	-

В результате целенаправленной работы по выполнению мероприятий по итогам МУКОУ 2021 года в 2022 году достигнута 100% удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг:

- респондентами – педагогами, респондентами – родителями и респондентами – учащимися в МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты, МАОУ «Прогимназия № 1» г. Воркуты;
- респондентами – педагогами и респондентами - родителями в МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 13» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты, МБОУ «НШДС № 1» г. Воркуты;
- респондентами – педагогами и респондентами – учащимися в МОУ «Гимназия № 1» г. Воркуты.

Процент удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг:

ОУ	Респонденты			Итог (%)
	Родители (%)	Учащиеся (%)	Педагоги (%)	
МОУ «СОШ 12» г. Воркуты	100	99,5	100	99,8
МОУ «СОШ 13» г. Воркуты	100	98,6	100	99,5
МОУ «СОШ 14» г. Воркуты	98,7	96,4	99,7	98,3
МОУ «СОШ 23» г. Воркуты	100	100	100	100
МОУ «СОШ 26» г. Воркуты	99,9	100	99,8	99,9
МОУ «СОШ 35 с УИОП» г. Воркуты	99,4	98,0	100	99,1
МОУ «СОШ 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты	100	95,4	100	98,5
МОУ «СОШ 40 с УИОП» г. Воркуты	99,8	98,9	100	99,6
МОУ «СОШ 42» г. Воркуты	99,9	98,5	100	99,5
МОУ «СОШ 43» г. Воркуты	98,4	100	96,2	98,2
МОУ «СОШ 44» г. Воркуты	99,7	99,5	100	99,7
МОУ «Гимназия 1» г. Воркуты	99,8	100	100	99,9
МОУ «Гимназия 2» г. Воркуты	99,9	99,4	100	99,8
МОУ «Гимназия 6» г. Воркуты	99,8	100	99,6	99,8
МОУ «Прогимназия № 1» г. Воркуты	100	100	100	100
МОУ «НШДС № 1» г. Воркуты	100	97,4	100	99,1

По результатам мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг респондентов - родителей, респондентов – педагогов, респондентов – учащихся необходимо:

1. Отметить целенаправленную работу по качеству предоставляемых образовательных услуг МОУ «СОШ № 23» г. Воркуты, МАОУ «Прогимназия № 1» г. Воркуты (удовлетворены 100% респондентов - родителей (законных представителей), респондентов - педагогов, респондентов – учащихся).

2. Отметить качественную работу:

- с респондентами – родителями (законными представителями), респондентами – педагогами (удовлетворены 100%) в МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 13» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты, МБОУ «НШДС № 1» г. Воркуты;

- с респондентами – педагогами и респондентами – учащимися в МОУ «Гимназия № 1» г. Воркуты;

- с респондентами – педагогами (удовлетворены 100%) в МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 42» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты;

- с респондентами – учащимися (удовлетворены 100%) в МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты.

3. При планировании работы на 2022-2023 учебный год руководителям общеобразовательных организаций учесть результаты мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых образовательных услуг и разработать мероприятия по работе:

- с респондентами – педагогами, учащимися и родителями (законными представителями): МОУ «СОШ № 14» г. Воркуты;

- с респондентами – родителями (законными представителями) и педагогами: МОУ «СОШ № 26» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 43» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 6» г. Воркуты;

- с респондентами – родителями (законными представителями) и респондентами – учащимися: МОУ «СОШ № 35 с УИОП» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 40 с УИОП» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 42» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 44» г. Воркуты, МОУ «Гимназия № 2» г. Воркуты;

- с респондентами – родителями (законными представителями): МОУ «Гимназия № 1» г. Воркуты;

- с респондентами – учащимися: МОУ «СОШ № 12» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 13» г. Воркуты, МОУ «СОШ № 39 им. Г.А. Чернова» г. Воркуты, МБОУ «НШДС № 1» г. Воркуты.

Заведующий отделом

Теребнева

З.В. Теребнева

Старший инспектор

Лобода

Е.Н. Лобода