**. Оценки и отзывы потребителей образовательных услуг**

Показателем общественной оценки качества образования в 2018-2019 учебном году явились результаты анкетирования родителей по удовлетворенности процессом обучения и условиями развития ребенка.

Согласно проведенному анализу активность родителей (законных представителей) повысилась. Сохраняется высокой активность родителей в анкетировании по оценке качества образования в следующих классах: 1«а», 1«г», 3 «а», 4 «а», 4«б», 9 «а», 9 «б». Общее количество родителей, принявших участие в анкетировании составляет 532 человек (81%).

*Сравнительная диаграмма участия родителей (законных представителей)*

*в анкетировании по классам в 2018-2019 учебном году*

Количество анкетируемых в %

Из диаграммы следует, что наиболее активными оказались родители обучающихся 1 «а» класса (классный руководитель Кокарева), 4 «а» класса (классный руководитель Кокарева М.А.), 1 «г» класса (классный руководитель Золотарева Н. Г.), 3 “а” класса (классный руководитель Фофанова Т. Ю.), 9 «б» класса (классный руководитель Смирнова С. А.); приняли пассивное участие родители 7 «а» класса (классный руководитель Таратайко Е. К.), не приняли участие в анкетировании 4 «в» класс (классный руководитель Грешилова К. С.). Классным руководителям в будущем следует активнее привлекать родительскую общественность к школьной жизни.

*Сравнительная диаграмма участия родителей (законных представителей)*

*в анкетировании по удовлетворенности образовательным процессом*

*за 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019 учебные годы*

Количество родителей (законных представителей), принявших участие в анкетировании, остается на высоком уровне, что свидетельствует об интересе родителей к результатам развития их детей.

*Таблица результатов опроса родителей законных представителей)*

*по удовлетворенности уровнем образовательных услуг*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **1а** | **1б** | **1в** | **1г** | **1д** | **2а** | **2б** | **2в** | **3а** | **3б** | **3в** | **4а** | **4б** | **5а** | **5б** | **6а** | **6б** | **7а** | **7б** | **8а** | **8б** | **9а** | **9б** | **10а** | **11а** | **Итого** | **В%** |
| 1) уровнем преподавания | 25 | 20 | 21 | 27 | 16 | 25 | 18 | 23 | 25 | 18 | 17 | 22 | 29 | 17 | 12 | 16 | 17 | 6 | 15 | 16 | 16 | 24 | 13 | 15 | 14 | **467** | **87** |
| 2) профессионализмом учителей | 25 | 20 | 21 | 27 | 15 | 24 | 18 | 23 | 24 | 20 | 18 | 23 | 29 | 17 | 13 | 12 | 16 | 7 | 17 | 17 | 15 | 23 | 12 | 14 | 14 | **464** | **87** |
| 3) профессионализмом администрации | 23 | 19 | 14 | 27 | 10 | 20 | 17 | 16 | 19 | 13 | 15 | 19 | 27 | 16 | 14 | 13 | 14 | 10 | 14 | 15 | 12 | 18 | 15 | 13 | 14 | **407** | **76** |
| 4) организацией школьного быта | 24 | 22 | 17 | 27 | 13 | 20 | 17 | 23 | 23 | 14 | 19 | 13 | 28 | 12 | 13 | 9 | 11 | 11 | 13 | 11 | 11 | 13 | 15 | 13 | 11 | **403** | **75** |
| 5) питанием в школе | 19 | 16 | 17 | 23 | 14 | 17 | 14 | 7 | 13 | 12 | 13 | 11 | 17 | 9 | 10 | 8 | 6 | 7 | 9 | 10 | 11 | 8 | 12 | 11 | 9 | **303** | **57** |
| 6) состоянием школьных помещений | 24 | 20 | 7 | 19 | 16 | 17 | 11 | 23 | 17 | 11 | 20 | 10 | 25 | 16 | 11 | 13 | 9 | 11 | 14 | 14 | 15 | 18 | 16 | 15 | 9 | **381** | **71** |
| 7) оформлением классов | 23 | 19 | 16 | 22 | 15 | 20 | 13 | 23 | 24 | 12 | 21 | 11 | 26 | 17 | 10 | 11 | 7 | 11 | 16 | 13 | 14 | 15 | 16 | 13 | 13 | **401** | **75** |
| 8) условиями безопасности | 21 | 17 | 19 | 26 | 11 | 18 | 15 | 22 | 23 | 14 | 19 | 16 | 26 | 17 | 11 | 13 | 6 | 12 | 17 | 18 | 13 | 17 | 16 | 17 | 14 | **418** | **78** |
| 9) охраной здоровья | 20 | 17 | 16 | 27 | 9 | 21 | 14 | 18 | 24 | 15 | 17 | 12 | 27 | 16 | 13 | 11 | 10 | 9 | 15 | 15 | 11 | 14 | 15 | 14 | 11 | **391** | **73** |
| 10) условиями для индивидуального развития | 22 | 16 | 16 | 26 | 10 | 23 | 15 | 21 | 18 | 17 | 14 | 15 | 27 | 11 | 12 | 5 | 12 | 7 | 10 | 16 | 13 | 11 | 13 | 12 | 10 | **372** | **70** |
| 11) условиями для развития общей культуры ребенка | 24 | 17 | 18 | 26 | 14 | 23 | 16 | 21 | 25 | 18 | 18 | 15 | 29 | 15 | 13 | 9 | 14 | 7 | 15 | 17 | 15 | 12 | 15 | 14 | 12 | **422** | **79** |
| 12) качеством дополнительных образовательных услуг | 23 | 17 | 19 | 20 | 9 | 23 | 14 | 15 | 22 | 17 | 16 | 14 | 27 | 10 | 11 | 7 | 12 | 9 | 16 | 16 | 8 | 10 | 13 | 10 | 12 | **370** | **69** |
| 13) материально-техническим оснащением школы | 22 | 14 | 11 | 16 | 14 | 21 | 12 | 23 | 10 | 10 | 19 | 12 | 25 | 10 | 12 | 8 | 10 | 10 | 10 | 16 | 12 | 15 | 12 | 15 | 11 | **350** | **66** |
| 14) отношениями между учениками в классе | 21 | 16 | 12 | 24 | 11 | 21 | 17 | 17 | 17 | 10 | 18 | 14 | 28 | 19 | 14 | 9 | 12 | 6 | 16 | 15 | 11 | 18 | 15 | 15 | 12 | **388** | **73** |
| 15) Вашими отношениями с педагогами и администрацией | 23 | 20 | 20 | 27 | 14 | 23 | 18 | 22 | 24 | 19 | 20 | 24 | 29 | 18 | 15 | 14 | 16 | 12 | 14 | 18 | 17 | 19 | 17 | 16 | 15 | **474** | **89** |
| 16) отношениями Вашего ребенка с педагогами | 24 | 20 | 22 | 27 | 15 | 25 | 19 | 22 | 26 | 19 | 17 | 19 | 29 | 15 | 17 | 11 | 15 | 9 | 16 | 19 | 15 | 20 | 16 | 13 | 13 | **463** | **87** |
| 17) отношением Вашего ребенка к школе в целом | 25 | 20 | 21 | 27 | 15 | 24 | 19 | 22 | 26 | 19 | 17 | 21 | 29 | 21 | 14 | 10 | 14 | 11 | 15 | 18 | 12 | 17 | 15 | 16 | 12 | **460** | **86** |
| 18) Вы готовы рекомендовать нашу школу родственникам и знакомым для получения образования? | 24 | 19 | 18 | 27 | 16 | 24 | 15 | 22 | 24 | 14 | 17 | 18 | 28 | 17 | 12 | 10 | 13 | 7 | 14 | 15 | 15 | 17 | 16 | 14 | 14 | **430** | **81** |
| В анкетировании приняли участие, чел. | 25 | 22 | 23 | 27 | 16 | 25 | 20 | 23 | 27 | 21 | 21 | 27 | 29 | 24 | 18 | 16 | 18 | 13 | 19 | 20 | 24 | 24 | 19 | 18 | 15 | **534** | **100** |

*Сравнительная диаграмма удовлетворенности родителей образовательным процессом*

*за 2013-2014, 2014-2015, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019 учебные годы*

***Из диаграммы видно, что высокий процент удовлетворенности родителей школы отмечается по следующим направлениям (выше 80 % от числа опрошенных):***

|  |
| --- |
| 1) уровнем преподавания |
| 2) профессионализмом учителей |
| 3) условиями для развития общей культуры |
| 15) Вашими отношениями с педагогами и администрацией |
| 16) отношениями Вашего ребенка с педагогами |
| 17) отношением Вашего ребенка к школе в целом |

***Низкий уровень по показателям (менее 70 % от числа опрошенных):***

|  |
| --- |
| 5) питанием в школе |

При рассмотрении сравнительной диаграммы удовлетворенности родителей образовательным процессом можно увидеть стабильный рост числа положительных отзывов о работе школы за последние пять лет.

Высокий процент удовлетворенности родителей школы отмечается по следующим направлениям: уровнем преподавания, профессионализмом учителей, профессионализмом администрации, отношениями родителей с педагогами и администрацией, отношениями ребенка с педагогами, отношением ребёнка к школе в целом. Готовы порекомендовать нашу школу родственникам и знакомым для получения образования 81 % от числа опрошенных, что является хорошим показателем результативности работы образовательной организации.

*Таблица результатов опроса родителей законных представителей)*

*по удовлетворенности возможностями, предоставляемыми школой*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **1а** | **1б** | **1в** | **1г** | **1д** | **2а** | **2б** | **2в** | **3а** | **3б** | **3в** | **4а** | **4б** | **5а** | **5б** | **6а** | **6б** | **7а** | **7б** | **8а** | **8б** | **9а** | **9б** | **10а** | **11а** | **ИТОГО** | **В %** |
| 1) получать новые знания, необходимые для успеха в жизни | 25 | 20 | 18 | 27 | 16 | 22 | 19 | 22 | 24 | 20 | 16 | 23 | 29 | 19 | 13 | 12 | 14 | 8 | 15 | 18 | 17 | 21 | 16 | 15 | 15 | 464 | **87** |
| 2) определиться в выборе профессии | 16 | 8 | 9 | 21 | 14 | 19 | 12 | 14 | 11 | 12 | 10 | 9 | 27 | 9 | 5 | 9 | 9 | 7 | 9 | 14 | 12 | 16 | 16 | 10 | 10 | 308 | **58** |
| 3) подготовиться к сдаче экзаменов | 18 | 13 | 11 | 26 | 16 | 21 | 15 | 17 | 19 | 19 | 15 | 17 | 29 | 17 | 10 | 13 | 14 | 8 | 16 | 13 | 15 | 24 | 16 | 12 | 13 | 407 | **76** |
| 4) выработать умение разбираться в людях | 17 | 12 | 9 | 25 | 12 | 18 | 13 | 17 | 18 | 14 | 14 | 15 | 27 | 14 | 9 | 11 | 10 | 8 | 13 | 14 | 13 | 12 | 14 | 12 | 9 | 350 | **66** |
| 5) определить и развить способности и интересы ребенка | 19 | 18 | 15 | 26 | 13 | 22 | 16 | 19 | 18 | 17 | 15 | 16 | 29 | 15 | 11 | 9 | 11 | 8 | 14 | 16 | 11 | 14 | 13 | 15 | 9 | 389 | **73** |
| 6) приобрести самостоятельность мышления и действия, проявить себя, проверить свои силы (самореализоваться) | 22 | 16 | 14 | 26 | 15 | 20 | 17 | 22 | 19 | 19 | 19 | 19 | 29 | 15 | 12 | 14 | 13 | 10 | 16 | 15 | 12 | 17 | 16 | 16 | 12 | 425 | **80** |
| 7) общаться со сверстниками, интересно проводить время | 24 | 17 | 19 | 27 | 15 | 22 | 19 | 23 | 26 | 18 | 19 | 23 | 29 | 17 | 12 | 12 | 15 | 10 | 15 | 16 | 12 | 18 | 15 | 17 | 13 | 453 | **85** |
| **В анкетировании приняли участие, чел.** | 25 | 22 | 23 | 27 | 16 | 25 | 20 | 23 | 27 | 21 | 21 | 27 | 29 | 24 | 18 | 16 | 18 | 13 | 19 | 20 | 24 | 24 | 19 | 18 | 15 | 534 | **100** |

*Сравнительная диаграмма анкетирования родителей (законных представителей)*

*обучающихся по вопросу возможностей, предоставляемых школой детям*

**Очень низкий уровень по показателям (менее 60%):**

|  |
| --- |
| 2) определиться в выборе профессии |
| 5) выработать умение разбираться в людях |

Большинство родителей считает, что школа позволяет получать новые знания, необходимые для успеха в жизни, определить и развить способности и интересы ребенка, приобрести самостоятельность мышления и действия, а также общаться со сверстниками, интересно проводить время.

Таким образом, как мы видим из последней диаграммы, постепенно увеличиваются все показатели в течение последних пяти лет. Это свидетельствует о правильном направлении деятельности администрации школы в работе с обучающимися и их родителями (законными представителями).

**3.Ваше образование:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопросы** | **В %** |
| Среднее | 15,04 |
| Начальное профессиональное | 2,82 |
| среднее специальное | 36,65 |
| Высшее | 46,24 |
| кандидатская и докторская степень | 0,188 |
| **В анкетировании приняли участие, чел.** | **532** |

Как мы видим в разделе «Образование родителей» значительных изменений не наблюдается. Основная часть родителей (законных представителей) имеют среднее специальное и высшее образование – 36,65% и 46,24% соответственно.