**Анализ результатов**

**мониторинга удовлетворенности**

**потребителей качеством оказания муниципальной услуги**

**«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в МКОУ «Андринская СОШ»**

**за 2020 и 2021 гг.**

Управлением образования и молодежной политики Октябрьского района совместно с муниципальными образовательными организациями ежегодно проводится опрос по изучению удовлетворённости потребителей качеством оказания образовательных услуг:

Цель опроса – определение степени удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством оказания образовательных услуг, определения проблем, влияющих на качество предоставления образовательных услуг.

Удовлетворенность образовательной услугой оценивалась по следующим критериям:

- **удовлетворенность образовательным процессом;**

- у**довлетворенность организационным процессом;**

- удовлетворенность квалификацией педагогов;

- **удовлетворенность социально-психологическим климатом;**

**- удовлетворенность работой администрации;**

**-**показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями).

Анализ результатов опроса:

1. **Удовлетворенность образовательным процессом**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **% удовлетворенности за 2020 год** | **% удовлетворенности за 2021 год** |
| Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности ребенка | 87,9 | 77,6 |
| Методы обучения и воспитательного воздействия, используемые учителями по отношению к моему ребенку, в основном приводят к хорошему результату | 87,9 | 82 |
| Учителя справедливо оценивают достижения и возможности моего ребенка | 87,9 | 78,7 |
| Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка | 86,4 | 79,2 |

**2**. **Удовлетворенность организационным процессом**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **% удовлетворенности за 2020 год** | **% удовлетворенности за 2021 год** |
| В нашей школе хорошая материально – техническая база | 71,5 | 66,7 |
| Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками | 84,2 | 79,2 |
| Хорошая организация питания | 84,2 | 72,7 |

**3. Удовлетворенность квалифицированностью педагогов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **% удовлетворенности за 2020 год** | **% удовлетворенности за 2021 год** |
| В школе работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты | 88,7 | 80,9 |
| В школе педагоги и специалисты оптимально согласуют свои цели для полноценного развития, воспитания учащегося | 84,2 | 73,8 |

**4.Удовлетворенность социально – психологическим климатом**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **% удовлетворенности за 2020 год** | **% удовлетворенности за 2021 год** |
| В школе доброжелательная психологическая атмосфера | 86,4 | 77,0 |
| У моего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями | 94,7 | 86,9 |

**5.Удовлетворенность работой администрации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **% удовлетворенности за 2020 год** | **% удовлетворенности за 2021 год** |
| Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по моему мнению, улучшению образовательного процесса | 84,9 | 71 |
| Образовательная организация имеет положительную репутацию среди потребителей | 86,4 | 74,3 |

**6. Показатели эффективного взаимодействия с родителями (законными представителями):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **% удовлетворенности за 2020 год** | **% удовлетворенности за 2021 год** |
| Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в образовательной организации | 93,9 | 86,9 |
| Родителям предоставляются возможности участия в управлении образовательной организацией, внесения предложений, направленных на улучшение работы организации | 89,4 | 74,9 |

**Общий анализ результатов опроса:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Критерии:** | **Степень удовлетворенности 2020 год(%)** | **Степень удовлетворенности 2021 год(%)** |
| 1 | Удовлетворенность образовательным  процессом | 87,5 | 79,4 |
| 2 | **Удовлетворенность организационным**  **процессом** | 89 | 72,9 |
| 3 | **Удовлетворенность** квалификацией  педагогов | 86,4 | 77,4 |
| 4 | **Удовлетворенность**  **социально-психологическим**  **климатом** | 90,5 | 82 |
| 5 | **Удовлетворенность работой**  **администрации** | 85,6 | 72,7 |
| 6 | Показатели эффективного взаимодействия с родителями  (законными представителями) | 91,6 | 81 |
|  | **Общий результат по опросу** | **88,4** | **77,6** |

**Вывод:** Анализ ответов потребителей о степени удовлетворенности образовательной услугой позволил установить, что уровень удовлетворенности потребителей качеством оказания образовательной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных образовательных программ в общеобразовательных организациях» за 2021 год- оценен респондентами как высокий, хотя и снизился на 10,8% по сравнению с 2020 годом.