



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



Утверждаю:
Директор БНУ РК «ИКИАТ»
Богун А.П.
Богун А.П.
2016 г.

ОТЧЕТ

по результатам социологического исследования
**«Об итогах проведения независимой оценки качества предоставляемых
услуг муниципальными общеобразовательными организациями
г. Элисты в 2015 году»**

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа президента Российской Федерации от 07.05. 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановления Правительства Российской Федерации от 30.03. 2013 г. № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», на основании Положения об Общественном Совете по вопросам образования и культуры города Элисты, в соответствии с протоколом № 2 от 11 ноября 2015 года заседания Общественного Совета 27 ноября 2015 года было проведено анкетирование в 18 общеобразовательных организациях города Элисты – СОШ №№ 2, 3, 4, 8, 10, 12, 15, 17, 18, 20, 21, 23, «Элистинский лицей», «ЭТЛ», «ЭМГ», «РНГ», «КНГ», «ЭКГ».

Для независимой оценки качества образования Общественным Советом 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.

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

- определение качества образования (получение фундаментальных знаний, знаний востребованных на современном рынке труда, хорошие организационные условия, внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий, высокий уровень профессионализма кадрового состава школы);
- удовлетворенность качеством преподавания учебных предметов в школе;
- выявления трудностей, которые испытывает ребенок в процессе обучения;
- определение уровня учебной нагрузки для ребенка;
- оценка качества дополнительного образования;

- определение наиболее используемых способов 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 1114 родителей.

По мнению родителей:

- обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков составляет в целом по городу 3,8 балла из 5 возможных или 76 %;
- обеспеченность школы учебниками – 3,4 балла (68 %);
- санитарно-гигиенические условия в школе – 4,3 балла (86 %);
- обеспеченность учебных кабинетов мебелью – 3,9 балла (78 %);
- благоустройство школьной территории – 4,0 балла (80 %);
- медицинское обслуживание – 3,8 балла (76 %);
- организация школьного питания – 3,8 балла (76 %);
- соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе – 4,0 балла (80 %);
- организация охраны образовательного учреждения – 3,9 балла (78 %);
- организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период – 3,6 балла (72 %);
- условия для детей с ограниченными возможностями здоровья – 3,6 балла (72 %).

Таким образом, наиболее высоко родители оценивают санитарно-гигиенические условия, созданные в образовательных организациях, наиболее низкий балл получил пункт «обеспечение школы учебниками».

Если провести анализ в разрезе образовательных организаций, то:

- обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков по оценке родителей составляет от 4,4 балла в СОШ №№ 10, ЭЛ, 4,32 балла в ЭМГ, 4,15 балла в СОШ № 20, 4,09 балла в ЭКГ до 3,27 в СОШ № 21, 3,18 в СОШ № 8.
- обеспеченность школы учебниками составляет от 4,26 балла в ЭМГ, 3,86 балла в ЭТЛ, 3,8 в СОШ № 10, до 2,98 балла в СОШ № 4, 2,92 балла в СОШ № 18, 2,9 балла в СОШ № 21, 2,84 балла в КНГ.
- санитарно-гигиенические условия в школе составляют от 4,8 балла в СОШ № 15, 4,74 балла в ЭТЛ, 4,6 балла в СОШ №№ 2, 10, «ЭЛ» до 3,85 в «РНГ», 3,45 в СОШ № 4.

- обеспеченность учебных кабинетов мебелью – от 4,54 балла в ЭМГ, 4,37 балла в «ЭЛ», 4,29 балла в СОШ № 10 до 3,34 балла в СОШ № 3, 3,3 балла в СОШ № 18;

- благоустройство школьной территории наиболее высоко родители оценили в СОШ № 10 – 4,8 балла, в «ЭЛ» – 4,6 балла, в СОШ № 17 – 4,31 балла, наиболее низкий балл в СОШ № 4 – 3,51 балла, СОШ № 2 – 3,5 балла.

- медицинское обслуживание оценили на 4,39 балла в СОШ № 8, на 4,38 балла в «ЭМГ», на 4,14 балла в «ЭТЛ», на 4,09 балла в СОШ № 10. Наиболее низкие баллы в этом разделе в «РНГ» (3,54 балла), СОШ № 3 (3,03 балла), СОШ № 15 (3,0 балла).

- организацию школьного питания родители оценили от 4,54 балла в «ЭТЛ», 4,25 балла в «ЭКГ», 4,18 балла в ЭМГ, 4,17 балла в СОШ № 10 до 3,39 в «РНГ», 3,31 балла в СОШ №№ 4, 18, 3,3 балла в СОШ № 3.

- соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе родители оценили от 4,43 балла в «ЭТЛ», 4,42 балла в «ЭКГ», 4,4 в «ЭЛ», 4,38 балла в ЭМГ, 4,36 балла в СОШ № 10 до 3,5 балла в СОШ № 3, 3,42 в «РНГ».

- организацию охраны образовательного учреждения оценили на 4,51 балла в «ЭМГ», 4,42 балла в «ЭКГ», 4,37 балла в СОШ № 10, 4,33 балла в КНГ. Наиболее низкие баллы в СОШ № 3 – 3,35 балла, в СОШ № 20 – 3,27 балла, «РНГ» - 3 балла

- организацию отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период наиболее высоко оценили в «ЭМГ» – 4,79 балла, в СОШ № 15 – 4,4 балла, в СОШ № 10 – 4,3 балла. Низкий балл в этом пункте в СОШ № 3 – 2,75 балла, в «РНГ» – 2,81 балла.

На вопрос по созданию условий для детей с ОВЗ затруднились ответить более 47 % респондентов, что говорит, в том числе, и о недостаточной информированности родительской общественности о работе, проводимой администрацией ОО в этом направлении. Поэтому при подсчете среднего балла учитывалось только количество родителей, ответивших на вопрос. Наиболее высокое количество баллов по созданию условий для детей с ОВЗ по итогам анкетирования в СОШ № 17 (4,8 балла), в СОШ № 10 (4,5 балла), в «ЭКГ» (4,21 балла), наиболее низкие – СОШ № 2 (2,7 балла), СОШ № 15 (2,6 балла), в СОШ № 12 (2 балла).

Низкий процент родителей, не ответивших на вопрос по созданию условий для детей с ОВЗ в СОШ № 10 (17 %), СОШ № 17 (16,10 %), ЭМГ (8,97 %).

Наибольшее количество не ответивших на вопрос в СОШ № 3 (70,3 %), СОШ № 8 (66,7 %), «РНГ» (69 %), «ЭЛ» (63 %), «КНГ» (69 %). Поэтому администрации ОУ необходимо обратить на это особое внимание и проводить системную работу по информированию родительской общественности о созданных в школе условиях для детей с ОВЗ.

Анализ анкет в части оценки качества образования показал:

Для родителей «качество образования – это...

- получение фундаментальных знаний – 55,2 %;

- высокий уровень профессионализма кадрового состава школы – 51,2 %;
- получение знаний, являющихся основой личностного роста – 46,0 %;
- получение знаний, востребованных на современном рынке труда – 33,9 %;
- хорошие организационные условия образовательного процесса – 33,9 %;
- внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий – 29,9 %.

Таким образом, для родителей наиболее значимым является получение фундаментальных знаний и высокий уровень профессионализма кадрового состава школы.

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

- получение фундаментальных знаний для СОШ № 8 (81,82 %), СОШ № 12 (81,82 %), «ЭМГ» (75,64 %);
- высокий уровень профессионализма кадрового состава школы для СОШ № 12 (86,0 %), «ЭКГ» (70,18 %);
- получение знаний, являющихся основой личностного развития – СОШ № 17 (66,95 %), СОШ № 12 (69,0 %);
- получение знаний, востребованных на современном рынке труда – СОШ № 12 (87,0 %), СОШ № 4 (66,25 %);
- хорошие организационные условия образовательного процесса – СОШ № 12 (66,0 %), СОШ № 4 (51,52 %);
- внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий – СОШ № 12 (76,0 %).

Качество преподавания учебных предметов в школе удовлетворяет 81,3 % родителей, не удовлетворяет – 12,8 %. 5,9 % затруднились ответить на этот вопрос.

Наиболее высокий процент удовлетворенности родителей качеством преподавания предметов в КНГ (95,45 %), СОШ № 12, «ЭЛ» (93,0 %), «ЭТЛ» (88,57 %), «ЭМГ» (88,46 %), наиболее низкий – в «РНГ» (62,5 %), СОШ № 23 (71 %).

Испытывают следующие трудности в обучении по мнению родителей:

- высокая учебная нагрузка – 21,1 %;
- трудности в общении с учителями – 10,6 %;
- завышенные требования учителя – 8,0 %;
- плохое состояние здоровья – 5,5 %;
- трудности в общении с одноклассниками – 5,5 %;

Не испытывают трудностей в обучении 57,9 % обучающихся, затруднились ответить на этот вопрос – 14,4 % респондентов.

Завышенные требования учителя родители отметили в СОШ № 12 (33,3 %), «ЭМГ» (12,83 %), «ЭЛ» (10,0 %), в остальных школах – менее 10 %.

Трудности в общении с учителями родители отметили во всех школах, однако наибольший процент в СОШ № 8 (33,3 %), СОШ № 3 (20,31 %), СОШ № 2 (20,0 %), СОШ № 12 (25,0 %), СОШ № 18 (16,87 %).

По мнению родителей трудности в общении с одноклассниками испытывают 2,0 % обучающихся. Не испытывают трудностей в общении с одноклассниками в СОШ №№ 2, 8, 12, 15, «ЭЛ», «ЭТЛ», «РНГ», «КНГ».

Не испытывают трудностей в процессе обучения 57,9 % обучающихся, из них наибольший процент в СОШ № 12 (85,0 %), в СОШ № 20 (78,05 %), в СОШ № 2 (78,0 %), в СОШ № 4 (75,0 %), в СОШ №№ 10, 15 (71,0 %).

По мнению 56,2 % родителей учебная нагрузка нормальная, для 36,1 % высокая, но выполнимая, для 7,2 % - очень высокая, для 1,3 % - низкая. Очень высокую нагрузку родители отметили во всех школах, кроме СОШ № 8, «ЭМГ», «ЭКГ». Наибольший процент родителей, отметивших очень высокую нагрузку в СОШ № 4 (30,0 %), СОШ № 12 (25,0 %).

Качество дополнительного образования как «отличное» отметили 20,1 % респондентов, как «хорошее» – 35,20 % родителей, как «удовлетворительное» - 23,4 % ответивших, как «неудовлетворительное» - 6,4 % респондентов. 14,0 % родителей не смогли ответить на этот вопрос.

Наиболее высокий процент (отличное и хорошее качество дополнительного образования) в СОШ № 12 (82,0 %), СОШ № 15 (75,0 %), «ЭТЛ» (71,43 %), СОШ № 4 (71,25 %), СОШ № 15 (71,43 %). В СОШ № 8 ни один из респондентов не отметил качество дополнительного образования как «хорошее» и «отличное». Неудовлетворительное качество дополнительного образования (более 10 %) родители отметили в СОШ № 8 (27,27 %), СОШ № 18 (18,07 %), «РНГ» - 16,67 %. Отсутствует неудовлетворительное качество дополнительного образования в СОШ № 2, СОШ № 12, «ЭМГ», «КНГ».

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

- родительские собрания в классе и общешкольные родительские собрания – 71,8 %;
- личные встречи с учителями – 61,5 %;
- общение со своим ребенком – 53,2 %;
- общение с другими родителями – 21,0 %;
- информационные сообщения, записи – 19,7 %;
- АСУ РСО – 19,0 %;
- сайт – 13,6 %;
- ежегодный публичный доклад о деятельности школы – 10,8 %;
- информационные стенды и информационные доски в школе – 9,8 %;
- общение с друзьями, приятелями ребенка, которые учатся в школе – 2,6 %.

Таким образом, наиболее используемые способы получения информации для родителей о деятельности школы – это родительские собрания и личные встречи с учителями. На третьем и четвертом месте родители отметили «общение со своим ребенком» и «общение с другими родителями». Не-

обходимо обратить внимание также на то, что очень низкий процент по городу по показателям «Публичный доклад руководителя», «Сайт» и «Электронный дневник».

Недостаточно эффективными с точки зрения получения информации также для родителей являются стенды (9,8 %).

В разрезе школ ситуация выглядит следующим образом: «общение со своим ребенком» как способ получения информации отметили в СОШ № 8 (81,82 %), СОШ № 2 (71,0 %), в СОШ № 12 (69,0 %), в СОШ № 3 (65,63 %). Ежегодный публичный доклад как способ получения информации наибольшее количество родителей отметили в СОШ № 21 (27 %), в «КНГ» (22,73 %), в СОШ № 15 (21 %). В то же время публичный доклад не отметил ни один из респондентов в СОШ №№ 3,8. «Личные встречи с учителями» как наиболее используемую форму наибольшее количество респондентов отметили в СОШ № 2 (76,0 %), в СОШ № 4 (85,0 %), в СОШ № 12 (88,0 %), в «ЭЛ» (70,0 %).

Сайтом школы пользуются 42,5 % опрошенных. Наибольшее количество из них в СОШ № 17 (67,8 %), в СОШ № 4 (65,75 %), в СОШ № 15 (62,5 %). Наименьшее количество, которые используют сайт в СОШ № 8 (15,15 %), в «РНГ» (18,06 %).

Удовлетворены решениями администрации в целом по городу на 3,9 балла (из 5 возможных). Наиболее высокие баллы в СОШ № 10 (4,7 балла), в «ЭТЛ» (4,54 балла), в «ЭМГ» (4,4 балла), в «КНГ», «ЭКГ» (4,29 балла). Наиболее низкие баллы в СОШ № 3 (2,7 балла), СОШ № 18 (3,03 балла), в СОШ № 8 (3,3 балла).

Компетентностью работников школы в целом по городу удовлетворены на 4,1 балл из 5 возможных.

На 4,5 балла удовлетворены компетентностью в СОШ №№ 2, 12, «ЭТЛ», на 4,47 балла в «ЭМГ», на 4,4 балла в СОШ № 10, на 4,33 балла в «ЭЛ». Наиболее низкие баллы по удовлетворенности в СОШ № 3 (3,62 балла), в СОШ № 21 (3,54 балла), в РНГ (3,46 балла)

График работы с посетителями удовлетворяет 56,42 % опрошенных респондентов. Наиболее высокий процент удовлетворенности в СОШ № 12 (89,0 %), в СОШ № 15 (83,0 %), в СОШ № 10 (73,0 %), в СОШ № 17 (72,03 %), в СОШ № 2 (71,0 %). Не знакомы с графиком работы с посетителями 35,42 % родителей.

С работой управляющего совета знакомы 46,4 % респондентов, не знакомы – 49,20 % родителей. Наиболее высокий процент информированности о работе управляющего совета в СОШ № 15 (75 %), в СОШ № 12 (67 %), в СОШ № 10, 17 (60 %), наиболее низкий – СОШ № 8 (0,0 %), РНГ (13,89 %), СОШ № 3 (15,63 %).

Пункты анкеты по кружкам и секциям, в которых занимается ребенок и удовлетворенности их работой не просчитывались, так как результаты были бы недостоверны. В пункте по кружкам и секциям родители указали не только школьные кружки, но и кружки организаций дополнительного образования. Кроме этого, недостоверными были ответы и об удовлетворенности ра-

ботой кружка (ребенок не занимается ни в одном из кружков и не планирует заниматься, тем не менее респондент оценивает работу кружков.

Для независимой оценки качества образования в соответствии с показателями использовались следующие пункты анкеты:

- I п.п. 1, 2, 3, 4, 5, 6, п. 6.6: обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения (обеспеченность учебным оборудованием, учебниками, мебелью, санитарно-гигиенические условия, благоустройство школьной территории, медицинское обслуживание, организация школьного питания, охраны, отдыха, оздоровления в каникулы, условия для детей с ОВЗ, соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе);

- II п. 6 – 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, п. 5.1, 5.2, 7.1, п.п. 8, 9: наиболее используемые способы получения информации (без включения п.п. «общение с другими родителями», «общение с ребенком» «общение с друзьями ребенка», так как эти способы получения информации напрямую не связаны с работой образовательного учреждения), качество дополнительного образования (позиции «отличное», «хорошее»), использование сайта школы, удовлетворенность решениями администрации и компетентностью работников школы.

Для удобства подсчета процентов баллы переводились в проценты и выводился средний процент по всем критериям.

По итогам обработки результатов в программе Excel был определен рейтинг школ.

СОШ	Проценты
МБОУ «СОШ № 17»	73,56 %
МБОУ «СОШ № 10»	73,39 %
«ЭМГ»	73,11 %
«ЭТЛ»	72,92 %
МБОУ «СОШ № 12»	72,35 %
МБОУ «СОШ № 15»	71,43 %
«КНГ»	69,26 %
«ЭКГ»	69,21 %
МБОУ «СОШ № 4»	69,17 %
МБОУ «СОШ № 2»	68,93 %
«ЭЛ»	68,05 %
МБОУ «СОШ № 20»	67,14 %
МБОУ «СОШ № 23»	65,20 %
МБОУ «СОШ № 21»	61,64 %
МБОУ «СОШ № 18»	61,61 %
«РНГ»	55,62 %
МБОУ «СОШ № 3»	55,38 %
МБОУ «СОШ № 8»	52,51 %

20.12.2014

В целом можно отметить, что родители достаточно высоко оценили деятельность образовательных учреждений по обучению и воспитанию учащихся. Однако необходимо обратить внимание на:

- информирование родителей о работе с детьми с ОВЗ;
- работе управляющего совета;
- использование разнообразных форм работы с родителями, в том числе Публичного отчета и сайта для получения ими достоверной и разнообразной информации о деятельности образовательного учреждения;
- создание условий для активного использования родителями сайта школы и электронного дневника;
- создание условий для эффективной реализации дополнительного образования детей.