**8.Опрос участников образовательного процесса и других респондентов.**

Согласно критериев самооценки был проведен мониторинг оценки удовлетворенности учеников, родителей, сотрудников КГУ «Общеобразовательная школа №7» г. Шахтинска.

**Цель анкетирования:**

− оценка качества образовательных услуг, предоставляемых КГУ «Общеобразовательная школа №7»;

− оценка степени взаимодействия между школой и потребителями услуг;

− определение уровня удовлетворенности обучающихся качеством преподавания, а также выявление сильных и слабых сторон в организации учебного процесса;

− определение уровня удовлетворенности родителей обучающихся образовательным процессом, учащихся, сотрудников качеством организации и условий труда;

− регистрация обращений, жалоб, просьб и предложений обучающихся, родителей. сотрудников.

**Целевая аудитория:**

учащиеся 4,9-х классов их родители, сотрудники КГУ «Общеобразовательная школа №7».

**Количество респондентов**:

В ходе анкетирования было опрошено: - учеников 4,9- х классов – 156 чел.;

 - родителей учеников 4,9- х классов – 136 чел.;

 - сотрудников КГУ «Общеобразовательная школа №7» - 71чел;

**1.Результаты оценки удовлетворённости учеников.**

 Анкета для учеников включала 15 критериев оценки, всего в анкетировании приняли участие 156 учеников, оценка каждого критерия согласен; не согласен; полностью согласен; полностью не согласен.

  **Итоги анкетирования учащихся**

 Из 100% респондентов по всем критериям в среднем оценили:

- ответ «согласен» - 53%;

- ответ «не согласен» - 17%;

- ответ «полностью согласен» - 22%;

- ответ «полностью не согласен» - 8%;

На вопрос «Люблю и горжусь своей школой» **122 респондента** дали положительный ответ (78%)

 На последний вопрос ответили **43 учащихся**.

- Меня все устраивает, комфортно в школе, все отлично - **10 учеников.**

- Неинтересные уроки; ничего - **4 ученика;**

- Много домашнего задания, особенно по географии – **15 учеников.**

- Питание в столовой некачественное и дорогое – **3 учеников**.

- Быстро проходим разные темы, сложные задания, в один день проводятся 4 СОРа, пересмотреть расписание уроков, 3 языковых предмета в один день, не учитывают мнение учеников, не справедливое отношение к детям, не оценивать детей по внешности, помогать в объяснении сложных заданий, буллинг среди детей, дисциплина учащихся – **12 учеников.**

  Оценки, данные респондентами, свидетельствуют о том, что в целом, ученики удовлетворены качеством получаемого образования в школе. Информация, полученная с помощью комментариев, оставленных учениками, показывает важность пересмотреть организацию учебного процесса, радует множеством отзывов и предложений, что говорит о большой включенности учеников в учебный процесс и заинтересованности в дальнейшем совместном обучении.

**2.Результаты оценки удовлетворённости родителей учеников 4,9 классов.**

 Анкета для родителей включала 17 утверждений в различных сферах: эмоциональная атмосфера, качество обучения, качество условий обучения, качество управления школой, информирование родителей и обучающихся, по которым родителям необходимо было проанализировав указать свою позицию: «согласен»; «не согласен»; «полностью согласен»; «полностью не согласен».

 Всего в анкетировании приняли участие 136 родителей учеников 4,9-х классов.

Итоги опроса в процентном соотношении выглядят следующим образом:

- ответ «согласен» - 64%;

- ответ «не согласен» - 15%;

- ответ «полностью согласен» - 17%;

- ответ «полностью не согласен» - 4%;

На 18-й  вопрос « Если Вы желаете пояснить любой из ответов или добавить комментарий о школе или дать предложения школе, пожалуйста, укажите здесь. Если у Вас есть жалобы, Вы можете обратиться в Департамент по обеспечению качества в сфере образования, или укажите здесь». Ответили **21 родитель.**

-Все устраивает, жалоб нет **- 8 человек,** остальные ответы и пожелания были следующего характера:

|  |
| --- |
| Дети слишком загружены. Верните старую программу.Отличная школа, хорошие педагоги.Наш классный руководитель супер педагог, довольны и благодарим.Хотелось бы больше знать о поведении ребенка и его взаимодействии с другими ребятами в классе, и о том какая работа проводится по сплочению детского коллектива. По вопросу столовой не имею достаточно данных, только впечатления ребенка.Нас не устраивает работа школьной столовой, еда часто холодная.Мұғалімдердің оқушылармен жұмыс жасау біліктілігін арттыру, психологиялық жұмыс көптеп жүргізу.Категорически не согласна с установкой турникетов. Школа не режимный объект, они будут тормозить эвакуацию в случае ЧП. Верните школьные звонки. Не всегда педагоги готовы дополнительно помочь ученику, если он что-то не понимает в предмете. |

**3. Результаты оценки удовлетворённости сотрудников КГУ «Общеобразовательная школа №7»**

 Анкета для сотрудников включала 15 критериев и вопросов по различным участкам деятельности: удовлетворенность рабочим местом, проблемы при работе и др., которые опрашиваемым необходимо было оценить, как «согласен»; «не согласен»; «полностью согласен»; «полностью не согласен», а также отметить актуальность/неактуальность указанных проблем.

Всего в анкетировании приняли 74 сотрудника школы.

Итоги опроса в процентном соотношении выглядят следующим образом:

- ответ «согласен» - 58%;

- ответ «не согласен» - 5%;

- ответ «полностью согласен» - 36,8%;

- ответ «полностью не согласен» - 0,2%;

На последний 16-й вопрос «Если Вы желаете пояснить любой из ответов или добавить комментарий о школе или дать предложения школе, пожалуйста, укажите здесь. Если у Вас есть жалобы, Вы можете обратиться в Департамент по обеспечению качества в сфере образования, или укажите здесь».  Ответили 12 сотрудников. Ответы были следующего характера:

- Жалоб нет, все хорошо - 6 человек.

 В нашей школе все в полном порядке. Созданы все условия для улучшения качества знаний учащихся и профессионального развития педагогов.

Нет жалоб. Замечательная школа, коллектив и руководство

Не согласен с условиями труда, т.к. заработная плата низкая. Это одна из основных причин, почему дефицит педагогов. Мало кто хочет идти на низкую зарплату, много тех, кто уходит в частные школы или в репетиторство.

Новыми учебниками в этом учебном году "Естествознание", "Цифровая грамотность" учащиеся 3класса не обеспечены.

**Общие итоги мониторинга оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг КГУ «Общеобразовательная школа №7»**

 Проведенный анализ результатов обработанной информации позволил оценить уровень удовлетворенности учеников, родителей и сотрудников качеством организации и условий труда, и в целом прийти к следующим выводам:

  Основная масса респондентов оценила качество образовательных услуг, предоставляемых **КГУ** **«Общеобразовательная школа №7»**как:

- ответ «согласен» - 58,4%;

- ответ «полностью согласен» - 25,3%;

- ответ «не согласен» - 12,4%;

- ответ «полностью не согласен» - 3,9%;