

**Аналитическая справка о результатах опроса уровня удовлетворенности
обучающихся и родителей качеством образовательного процесса
ГБПОУ «КБАДК»**

Качество образования – это комплексная характеристика условий образования населения, которая выражается в объективных показателях и субъективных оценках удовлетворения образовательных потребностей и связана с восприятием людьми своего образовательного статуса в зависимости от культурных особенностей, системы ценностей и социальных стандартов, существующих в обществе. Удовлетворенность состоянием образовательного процесса является одним из показателей, характеризующих конечные результаты деятельности образовательного учреждения.

На протяжении нескольких лет в колледже периодически проводится мониторинг потребителей образовательного процесса.

Результаты мониторинга являются барометром удовлетворенности образовательным процессом, они доводятся до всех участников образовательного процесса, обсуждаются на педсоветах, дают возможность наметить дальнейшее движение развития учебного процесса.

Для определения степени удовлетворенности обучающихся и родителей качеством образовательного процесса был произведен анализ результатов анкетирования на апрель 2021 -2022 учебного года.

Цели и задачи проведения мониторинга уровня удовлетворенности обучающихся и родителей качеством образовательного процесса

Цель мониторинга – определение уровня удовлетворенности обучающихся и родителей качеством образовательного процесса, а также повышение эффективности и качества учебно-воспитательного процесса в колледже.

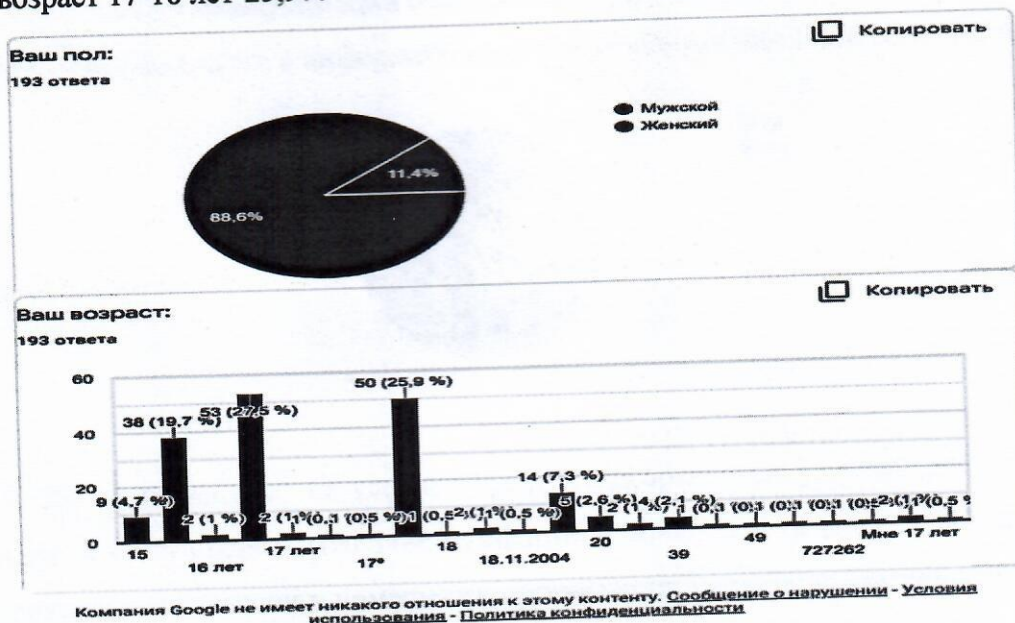
Опрос проводился на основании выборки, в состав которой входят родители (законные представители) обучающихся.

Метод исследования: социологический метод анкетного опроса.

Методики анкетирования и опроса включили в себя следующие показатели:

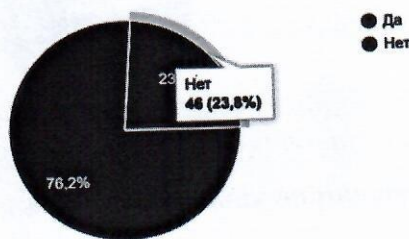
1. Показатели, относящиеся к удовлетворенности качеством образовательных услуг родителей (законных представителей).
2. Показатели, относящиеся к удовлетворенности качеством образовательных услуг учащимися.

Всего в анкетировании и опросе в апреле 2022 г. участвовало 193 родителей (законных представителей) и обучающихся. Из них 88,6% представители мужского пола, средний возраст 17-18 лет - 25,9%

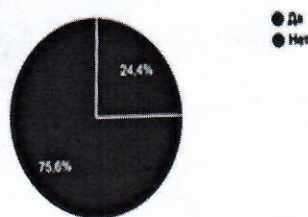


Анализ уровня удовлетворенности обучающихся и родителей качеством образовательного процесса

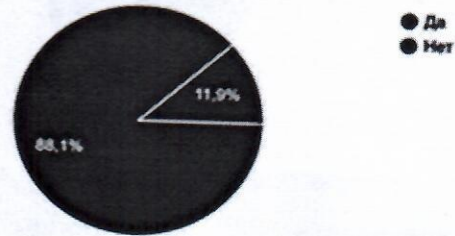
- 76.2% опрошенных при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации. При этом 23.8% не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации



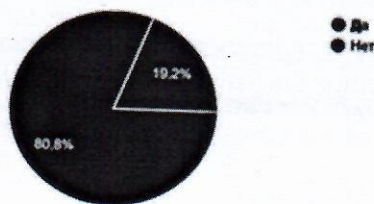
- 75.6% респондентов пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности



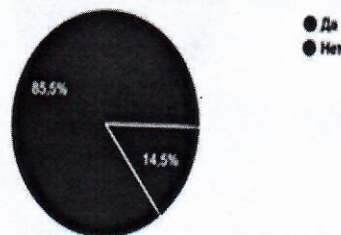
3. 88,1% обучающихся и родителей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"



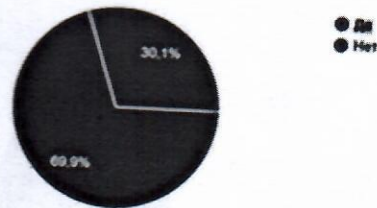
4. 19, 2% опрошенных не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарногигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)



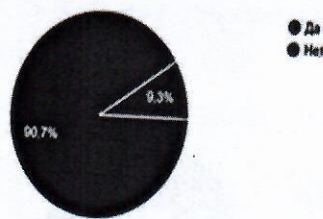
5. 85,5% респондентов не имеют установленную группу инвалидности



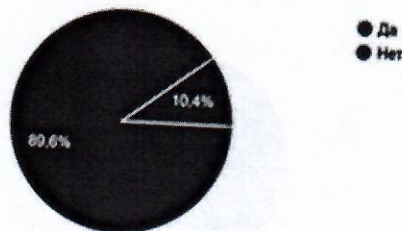
6. 69,9 % опрошенных удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации



7. 90,7% обучающихся и родителей удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)

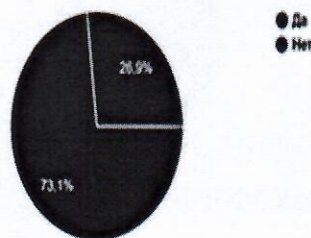


8. 89,6% респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)

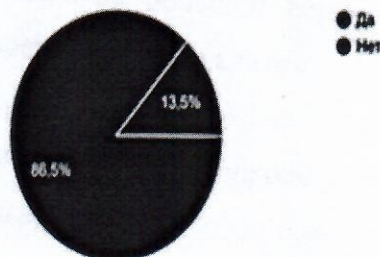


9. 26,9% опрошенных не пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение

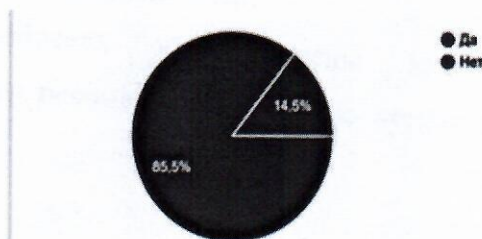
консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)



10. 86, 5 % респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)

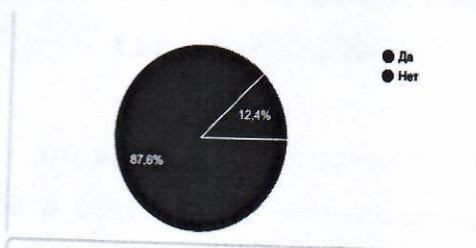


11. 85, 5% обучающихся и родителей готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

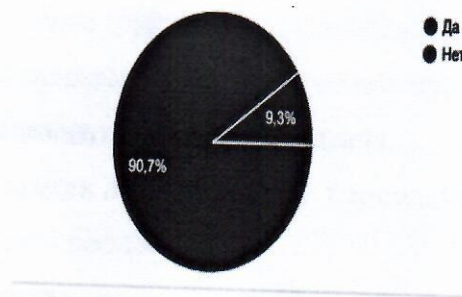


12. Только 12,4% опрошенных не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие);

навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей
сигнальных табло, инфоматов и прочее)



13. 90,7% в целом условиями оказания услуг в организации удовлетворены



14. Из предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
можно отнести: увеличение периода большой перемены, питания, разрешение
пользоваться телефонами во время учебных занятий

Таким образом, по итогам анкетирования и опроса участников образовательного
процесса можно сделать следующие выводы:

1. Обучающиеся и родители удовлетворены организацией образовательного
процесса и реализацией в ГБПОУ «КБАДК».
2. Необходимо усилить работу, а именно активное привлечение родителей к
использованию электронных ресурсов как средства получения информации, поддержки
связи с педагогами, специалистами, администрацией колледжа, благодаря чему можно
повысить уровень информированности родителей.

В целом все потребители удовлетворены качеством предоставления
образовательных услуг и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и
знакомым.

Дата 26.04.2022г.

И.О. заместителя директора по ВР Д.М. Чеченова - Кудаева /Д.М. Чеченова - Кудаева /