

СПРАВКА об изучении уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг в 2013-2014 учебном году

Изучение уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг, предлагаемым школой проводится ежегодно путем анонимного анкетирования. Вопросы анкеты составлены так, что предусматривают обзор по четырем критериям:

1. Условия обучения;
2. Учебно-образовательные мероприятия;
3. Нормативы потребления;
4. Требования к персоналу.

Анализ результатов последнего анкетирования (сентябрь 2013) показал, что *условия обучения* устраивают 74% родителей и 68% учащихся. Удовлетворяют частично 38% родителей и 39% учащихся.

Условия обучения включают:

- предоставление родителям информации, связанной с деятельностью школы; соблюдение требований к учебно-образовательному процессу (контроль максимальной учебной нагрузки) в соответствии с Федеральным законом №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральными требованиями к образовательным учреждениям в части охраны здоровья учащихся, Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010г. № 25 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2599-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;
- организация медицинского обслуживания учащихся;
- создание и обеспечение необходимых условий, направленных на охрану и укрепление здоровья учащихся:
 - обеспечение в соответствии состояния и содержания территории, здания и помещений, а также и их оборудования (водоснабжения, канализации, вентиляции, освещения) требованиям комплексной безопасности, требованиям санитарно-эпидемиологических норм,

требованиям пожарной безопасности, требованиям антитеррористической защищенности, требованиям знаний правил дорожного движения и др.;

- наличие и необходимое оснащение помещениями для организации горячего питания учащихся, а также для хранения и приготовления пищи в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических правил;

- оснащение учебных кабинетов, спортивных сооружений необходимым оборудованием и инвентарем в соответствии с требованиями санитарных правил для освоения образовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования, адаптированной образовательной программы для учащихся с ограниченными возможностями здоровья и дополнительных общеобразовательных программ - дополнительных общеразвивающих по заявленным направленностям;

- обеспечение учебных кабинетов, спортивных залов и других помещений для пребывания учащихся естественной и искусственной освещенностью, воздушно-тепловым режимом в соответствии с требованиями санитарных норм;

- оснащение в соответствии с требованиями санитарных правил помещений для работы медицинского персонала оборудованием для проведения профилактических осмотров, профилактических мероприятий различной направленности, иммунизации, первичной диагностики заболеваний, оказания первой медицинской помощи;

- наличие в учебных помещениях здоровьесберегающего оборудования, используемого в профилактических целях, информационного оборудования по безопасности жизнедеятельности в соответствии с требованиями санитарных правил;

- наличие в Школе квалифицированных специалистов, обеспечивающих проведение работы здоровьесберегающей

направленности с учащимися (медицинские работники, учителя физической культуры, учителя дефектологи, старшие вожатые, педагог-логопед, педагоги-психологи, педагоги дополнительного образования, социальные педагоги и др.);

Выводы:

Родители обладают полной информацией, связанной с предоставлением комплекса образовательных услуг в условиях соответствующих государственным стандартам и нормативам. Однако:

- не в полной мере родители, иных законных представителей устраивают условия обучения - двухсменность работы Школы;

- отсутствие условий для занятий физкультурой и спортом через имеющийся бассейн (в настоящее время не функционирует).

Учебно-образовательные мероприятия удовлетворяют 88% родителей и 79% учащихся. Удовлетворяют частично 12% родителей и 21% учащихся.

Обучение и воспитание учащихся осуществляется в соответствии с образовательными программами начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования. Обязательный минимум содержания каждой основной общеобразовательной программы устанавливается государственным образовательным стандартом.

Нормативы потребления удовлетворяют 72% родителей и 54% учащихся. Удовлетворяют частично 28% родителей и 46% учащихся.

Учащимся в Школе могут устанавливаться меры социальной поддержки в соответствии с действующим законодательством. Ежегодно используется государственная социальная помощь в отношении 30-40 малообеспеченных семей и семей, попавших в трудную жизненную ситуацию. Организовано горячее питание школьников и работников учреждения. Меню разрабатывается в соответствии с утвержденными нормами и методическими рекомендациями по организации питания. 100% обучающихся 1-4 классов получают горячее питание за счет средств Республиканского бюджета.

В 2013-14гг. школа в полном объеме была оснащена новым технологическим оборудованием, отвечающими новым современным требованиям. Большую роль в степени удовлетворенности родительской общественности качеством предоставляемых услуг общепита имеет и профессионализм производственной бригады, работающей в МАОУ «СОШ№18» более 20 лет.

Требования, предъявляемые к работникам школы удовлетворяют 72% родителей и 84% учащихся. Удовлетворяют частично 22% родителей и 12% учащихся. 6% родителей и 4% обучающихся не удовлетворены требованиями к персоналу.

Вывод: необходимо улучшить показатели по условиям оказания образовательных услуг по всем направлениям функционирования учреждения. В школе зарегистрирована новая редакция «Устава МАОУ «СОШ№18», принят новый «Коллективный Договор на 2014 - 2017 гг», обновлены все должностные инструкции, разработан и обновлены локальные акты «О профессиональной этике», «Критерии эффективности работы», «О наставничестве», «Правила трудового внутреннего распорядка», «Положение о порядке пользования лечебно-оздоровительной инфраструктурой, объектами культуры и объектами спорта учреждения», «Положение о порядке создания, организации работы, принятия решений комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и их исполнению», «Положение о службе охраны труда», «О порядке организации питания», «О совете Профилактики», «О общешкольном родительском активе», «Положение о Наблюдательном совете», «Положение о Попечительском Совете» и др.

Цель – создание благоприятной и комфортной обстановки для всех участников образовательного процесса, защита трудовых интересов и прав работников, обеспечение качества образовательных услуг.

В целом удовлетворенность родителей качеством образования составляет 78,5%. Частично удовлетворены 21,5% принявших участие в анкетировании.

Удовлетворенность учащихся составила 71,5%. Частично удовлетворены 26 % респондентов. Не удовлетворены качеством образования 2,5 %.

За последние 3 года обращений и жалоб в органы государственной власти и местного самоуправления не зарегистрировано.

Ежегодно педагогический коллектив школы получает благодарности от структур местного социума.

Школа успешно сотрудничает с высшими образовательными организациями - ВУЗами по направлениям деятельности: довузовской подготовке, профильному обучению, участию в олимпиадах, проводимых на базе институтов, университетов, проведению профориентационной работы.

О значимости этой работы свидетельствуют благодарственные письма, направленные в адрес педагогического коллектива. Одним из важных направлений работы школы является профориентационная деятельность, цель которой - подготовка учащихся к обоснованному и зрелому выбору профессии, удовлетворяющему как личные интересы, так и общественные потребности и запросы рынка.

Работа по профориентации проводится в соответствии с моделью *школы Гражданского и профессионального самоопределения* на основе программы «Путь в профессию».

Программа профориентационной работы реализуется при активном взаимодействии с учреждениями профессионального образования. Школа имеет договорные отношения с учреждениями высшего, среднего специального и начального профессионального образования, учреждениями дополнительного образования детей: КГПИ, СыктГУ, СЛИ, ГОУ ДОД «Коми республиканский эколого-биологический центр», MAOY «Технический лицей», «ДЮСШ №3», ГАУ ДОД «Республиканский центр детско-

юношеского спорта и туризма», Сыктывкарским кооперативным техникумом, Сыктывкарским гуманитарно-педагогическим колледжем, ГКУ РК «Центр занятости населения» и др.

Успешны в профессиональной деятельности участники проекта «Школ-Издат». Выпускники, получившие опыт работы в составе редакции школьной газеты, являются студентами ВУЗов по специальности «Журналистика». Выпускницы 2010 года Воробьева Елена, Шляхтина Таисия, получившие опыт журналисткой деятельности в школьной газете, в настоящее время обучаются на 4 курсе СыктГУ по специальности «Журналистика» и являются внештатным корреспондентами республиканской молодежной газеты «Твоя параллель».

Таблица 17. Сведения о распределении выпускников

<i>Учебные годы</i>	<i>2010/11</i>	<i>2011/12</i>	<i>2013/13</i>
Количество выпускников 11-х классов	63 чел.	40 чел.	25 чел.
Продолжают обучение в ВУЗах (всего)	45 чел. (71,4%)	29 чел. (72,5%)	16 чел. (64%)
Продолжают обучение в ВУЗах на бюджетных местах	31 чел. (68,9%)	21 чел. (72,4%)	14 чел. (56%)
Продолжают обучение в ССУЗах, УНПО	15 чел. (23,8%)	10 чел. (25%)	6 чел. (24%)
Количество выпускников 9-х классов	73 человек	88 человек	81 человек
Продолжают обучение в школе	27 чел. (37%)	40 чел. (45,5%)	32 чел. (39%)
Продолжают обучение в ССУЗах, УНПО	46 чел. (63%)	48 чел. (54,5%)	45 чел. (55,5%)

Активная работа по профориентации дает свои результаты: выпускники 9 и 11-х классов хорошо ориентируются в мире профессий, осмысленно выбирают учебное заведение, поступают на специальности, соответствующие их жизненным устремлениям.

