Анализ удовлетворенности качеством образовательных услуг МОБУ ЯГЛ 2021

В МОБУ ЯГЛ было проведено анонимное анкетирование по вопросу удовлетворенности качеством образовательных услуг, всего приняло участие 302 респондента, что составило 73% от числа всех обучающихся лицея, получены ответы на 14 вопросов. Средний возраст респондентов составил 42 года, из всех опрошенных приняли участие женщины – 91,1%, мужчина – 8,9%.

№	Вопрос	Процент
1	Выберите из списка, в каком классе обучается Ваш ребенок?	
	5-9 классы	71%
	10-11 классы	29%
2	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	
	Да	45,4%
	Нет	54,6%
3	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	
	Да	89,3%
	Нет	10,7%
4	Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	
	Да	86,4%
	Нет	13,6%
5	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	
	Да	89,1%
	Нет	10,9%
4	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации)?	
	Да	73,5%
	Нет	26,5%
5	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	
	Да	0,7%
	Нет	99,3%
6	Удовлетворены ли Вы доступностью образовательных услуг для инвалидов в образовательной организации?	
	Да	100%
	Нет	0%
7	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (администраторы, работники учебной части, сотрудники пункта охраны, гардероба и прочие работники)?	
	Да	91,7%
	Нет	8,3%
8	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью	

	работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например: преподаватели, учителя, тренеры, инструкторы и другие педагогические работники)?	
	Да	90,7%
	Нет	9,3%
9	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте)?	
	Да	55,3%
	Нет	44,7%
10	Удовлетворены ли Вы 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 образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?	
	Да	95,1%
	Нет	4,9%
11	Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	
	Да	90,7%
	Нет	9,3%
12	Удовлетворены ли Вы удобством графика работы организации?	
	Да	86,4;
	Нет	13,6%
13	**Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**	
	Да	**90,4%**
	Нет	**9,6%**
14	Удовлетворены ли Вы работой образовательной организации с родителями (педагогическое просвещение, консультации по воспитанию и обучению ребенка)?	
	Да	87,7%
	Нет	12,3%

Вывод: В целом удовлетворенность по всем вопросам составляет более 90% всех опрошенных, что говорит о качественной организации работы в общеобразовательном учреждении, хотя есть над чем работать, по удовлетворению всех участников образовательного процесса в МОБУ ЯГЛ.