**Анализ результатов анкетирования получателей образовательных услуг по итогам 2017 года в отделении дошкольного образования детей.**

В целях проведения независимой оценки качества деятельности образовательной организации администрация ГБОУ средней школы № 21 им. Э.П. Шаффе отделения дошкольного образования детей провела анкетирование родителей.

Анкета включала в себя 5 вопросов, соответствующие пяти показателям, определенным приказом Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 года № 1547.

1. Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников?

2. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?

3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации?

4. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг?

5. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Есть все основания считать выборку репрезентативной. В анкетировании приняли участие 160 респондентов, что соответствует рекомендациям по проведению данного опроса. Это 80% родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников).

Результаты анкетирования получились следующими:

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников | |
| Показатель | Доля в % |
| Доля получателей образовательных услуг, **положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников** организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 96,8 % |
| Доля получателей образовательных услуг, **удовлетворенных компетентностью работников организации**, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 96,2 % |
| Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, касающийся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организации | |
| Показатель | Доля в % |
| Доля получателей образовательных услуг, **удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации**, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 95 % |
| Доля получателей образовательных услуг, **удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг**, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 99 % |
| Доля получателей образовательных услуг, **которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым,** от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг | 97 % |

Для наглядности на рис. 1-5 представляем результаты в форме диаграмм.

Рис. 1. Оценка доброжелательности и вежливости

Рис. 2. Оценка компетентности работников

Рис. 3. Оценка материально-технической базы

Рис. 4. Оценка качества предоставляемых образовательных услуг

Рис. 5. Оценка готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Результаты анкетирования показывают достаточно высокий уровень удовлетворённости родителей качеством работы образовательной организации по всем критериям.

В наибольшей степени родители удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг (99 %), компетентностью, доброжелательностью и вежливостью работников дошкольного отделения (96,2 % и 96,8 %), в наименьшей степени – материально-техническим обеспечением организации (95 %). Следовательно, совершенствование работы образовательной организации в этом направлениях – одна из перспективных задач, которые стоит сегодня перед администрацией школы.

Высокая оценка в готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым ГБОУ среднюю школу № 21 им. Э.П. Шаффе отделение дошкольного образования детей (97 %).