

**Аналитическая справка
о результатах опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность
в МКОУ «СОШ с. Заречного»
в мае 2026 года**

Для определения степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг было проведено анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся. В МКОУ «СОШ с. Заречного» обучается на начало 2025-2026 учебного года 96 учащихся, которые воспитываются в 62 семьях. Из 62 семей в опросе приняли участие по одному родителю (законному представителю), что составляет – 100 %.

Результаты опроса родителей (законных представителей) приведены ниже:

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- ☐ Да – 61
- ☐ Нет (переход к вопросу 3) - 0
- ☐

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (1.3.1)

- ☐ Да – 59
- ☐ Нет - 0
- ☐

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- ☐ Да – 62
- ☐ Нет (переход к вопросу 5) - 0
- ☐

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет"? (1.3.2)

- ☐ Да – 62
- ☐ Нет - 0

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-

гигиенических 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)? (2.3.1)

- ☐ Да - 62
- ☐ Нет - 0

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- ☐ Да - 2
- ☐ Нет (переход к вопросу 9) -55
- ☐

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (3.3.1)

- ☐ Да - 2
- ☐ Нет - 0
- ☐

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии секретариата, учебной части)? (4.1.1)

- ☐ Да - 62
- ☐ Нет -0
- ☐

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, непосредственно обеспечивающих образовательную деятельность при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)? (4.2.1)

- ☐ Да - 62
- ☐ Нет -0
- ☐

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по осуществляемой образовательной деятельности), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

- ☐ Да – 61
- ☐ Нет (переход к вопросу 13) -1

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной 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 образовательной деятельности) и в прочих дистанционных формах)? (4.3.1)

- ☐ Да - 60
- ☐ Нет - 0
- ☐

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (вопрос не рекомендован для категории участников образовательной деятельности «Воспитанник детского дома») (5.1.1)

- ☐ Да - 62
- ☐ Нет - 0
- ☐

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями осуществления образовательной деятельности (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)? (вопрос не должен быть доступен (задан) для категории участников образовательной деятельности «Воспитанник детского дома») (5.2.1)

- ☐ Да – 62
- ☐ Нет - 0

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями осуществления образовательной деятельности в данной образовательной организации? (5.3.1)

- ☐ Да - 62
- ☐ Нет - 0
- ☐

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Все устраивает – 49

Без ответа – 13

В опросе приняло участие:

- ☐ мужского пола - 17 человек
- ☐ Женского пола – 45 человек

Возраст опрошенных – от 27 до 56 лет

Рекомендации по итогам опроса: несмотря на положительную динамику продолжить работу ОУ по созданию условий.

Выводы: по результатам онлайн-опроса в МКОУ «СОШ с. Заречного» можно сделать выводы о том, что большая часть родителей удовлетворена качеством предоставляемых образовательных услуг.

Рекомендации:

- необходимо продолжить работу по повышению открытости и доступности информации о работе образовательного учреждения.

В МКОУ «СОШ с. Заречного» на конец 2025-2026 учебного года обучается 96 учащихся, которые воспитываются в 62 семьях.

К анкетному опросу были привлечены обучающиеся в возрасте от 14 до 17 лет (8-11 классы) – 33 человека, что составляет 100% от общего числа обучающихся.

Результаты опроса обучающихся приведены ниже:

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
☐ Да – 33
☐ Нет (переход к вопросу 3) - 0
☐
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (1.3.1)
☐ Да – 33
☐ Нет - 0
☐
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
☐ Да – 33
☐ Нет (переход к вопросу 5) - 0
☐
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет"? (1.3.2)
☐ Да – 33
☐ Нет - 0
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических 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)? (2.3.1)
☐ Да - 33
☐ Нет - 0

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
- ☐ Да - 0
 - ☐ Нет (переход к вопросу 9) -33
 - ☐
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? (3.3.1)
- ☐ Да - 0
 - ☐ Нет - 0
 - ☐
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии секретариата, учебной части)? (4.1.1)
- ☐ Да - 33
 - ☐ Нет -0
 - ☐
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, непосредственно обеспечивающих образовательную деятельность при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)? (4.2.1)
- ☐ Да - 33
 - ☐ Нет -0
 - ☐
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с образовательной организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по осуществляемой образовательной деятельности), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?
- ☐ Да – 32
 - ☐ Нет (переход к вопросу 13) -1
11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников образовательной 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 образовательной деятельности) и в прочих дистанционных формах)? (4.3.1)
- ☐ Да - 33
 - ☐ Нет -0
 - ☐
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? *(вопрос не рекомендован для категории участников образовательной деятельности «Воспитанник детского дома»)* (5.1.1)

☐ Да - 33

☐ Нет - 0

☐

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями осуществления образовательной деятельности (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)? *(вопрос не должен быть доступен (задан) для категории участников образовательной деятельности « Воспитанник детского дома»)* (5.2.1)

☐ Да – 32

☐ Нет - 1

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями осуществления образовательной деятельности в данной образовательной организации? (5.3.1)

☐ Да - 33

☐ Нет - 0

☐

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Предложений нет – 9

Без ответа – 8

Не знаю – 4

Не уверена – 1

Все отлично – 11

В опросе приняло участие учащихся:

☐ мужского пола - 15 человек

☐ Женского пола – 18 человек

Возраст опрошенных – от 14 до 17 лет

Рекомендации по итогам опроса: несмотря на положительную динамику продолжить работу ОУ по созданию условий.

В целом по результатам опроса можно сделать вывод о том, что 99,9% обучающихся, принявших участие в онлайн-опросе, удовлетворены качеством услуг, из них:

- 100% (33чел.) подтвердили, что взаимодействовали с организацией в дистанционной форме (по телефону, электронной почте, через электронные сервисы), что свидетельствует о высокой доступности администрации и оперативности обратной связи;
- 100% (33чел.) готовы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым, что является прямым показателем доверия и удовлетворенности качеством образования;

- 100% (33чел.) полностью удовлетворены условиями осуществления образовательной деятельности в целом, что говорит о комплексном соответствии образовательного процесса ожиданиям обучающихся;
- 96,9% (32чел.) удовлетворены организационными условиями (график работы, навигация, указатели, инфоматы), при этом 3% (1 чел.) выразили недовольство по данному пункту, что требует точечного внимания.

Рекомендации:

Обобщая вышеизложенное, можно констатировать, что образовательная организация демонстрирует стабильно высокие показатели качества предоставляемых услуг. Единичное замечание по навигации и организационным условиям носит локальный характер и не оказывает влияния на общую положительную оценку деятельности учреждения. Однако для поддержания высокого уровня комфортности образовательной среды администрации рекомендуется провести дополнительный анализ данного аспекта с целью выявления и устранения возможных недостатков.

Итоговый вывод:

Учащиеся МКОУ «СОШ с. Заречного» демонстрируют высокий уровень удовлетворённости (99,9%). Однако для объективной оценки и устойчивого развития рекомендуется дополнить количественные показатели качественными методами сбора данных (интервью, фокус-группы), расширить круг опрашиваемых и сфокусировать внимание на улучшении образовательной среды с учётом потребностей старшеклассников.

Директор МКОУ «СОШ с. Заречного»



Р.С.Жазыкыева