



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
Администрации города Когалыма
ПРИКАЗ

От « 23 » декабря 20 22 г

11-Пр-1052

О результатах проведения анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Дом детского творчества» о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 году

На основании постановления Администрации города Когалыма от 27.04.2011 № 903 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг», в соответствии с приказами управления образования Администрации города Когалыма от 25.11.2022 № 914 «О проведении анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 году», от 23.12.2022 №11-Пр-1048 «О внесении изменений в приказ управления образования Администрации города Когалыма от 25.11.2022 №11-Пр-914 «О проведении анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2022 году», с целью получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг образовательными организациями города Когалыма в декабре 2022 года проведено анкетирование по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Дом детского творчества» (далее – МАУ ДО «ДДТ»). В анкетировании приняли участие 505 родителей (законных представителей) обучающихся МАУ ДО «ДДТ». Результаты анкетирования, в том числе в сравнении с результатами за три предыдущих года, начиная с 2019 года, представлены в приложениях 1, 2 к настоящему приказу.

На основании результатов анкетирования,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать работу, проводимую МАУ ДО «ДДТ» в 2022 году по оказанию муниципальных услуг в сфере дополнительного образования, удовлетворительной.

2. Отметить:

2.1 положительную и стабильную работу МАУ ДО «ДДТ» по уровню «отлично» удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся по следующим показателям, характеризующим качество оказания муниципальных услуг:

- удобство пользоваться сайтом и находить нужную информацию;
- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте;
- безопасностью пребывания ребенка в школе (пожарная, охрана, антитеррористическая безопасность);

- наличием зоны отдыха (ожидания);
- наличием необходимого оборудования и наглядных пособий для проведения занятий;
- организацией индивидуальной работы с обучающимися;
- организацией условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.;
- качеством дополнительного образования, которое дает образовательная организация;
- организацией учебного процесса;
- организацией воспитательного процесса;
- организацией досуга, оздоровления в каникулярное время;
- компетентностью и профессионализмом работников образовательной организации;
- оценкой удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал и т.д.);
- оценкой удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при непосредственном обращении в организацию;

2.2. по повышению уровня удовлетворенности родительской общественности:

- актуальности информации, представленной на сайте;
- наличия и функционирования на официальном сайте школы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- наличием и доступностью питьевой воды;
- составленного школой графика работы с посетителями.

3. Указать на:

3.1 наличие уровня «удовлетворительно» удовлетворенности родительской общественности по следующим показателям, характеризующим качество оказания муниципальных услуг:

- наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья;
- организация обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов, и инвалидов;
- пользование сайтом школы.

3.2. отрицательную динамику по показателям, согласно приложению 2, характеризующим качество оказания муниципальных услуг в МАУ ДО «ДДТ» в 2022 году, в сравнении с результатами трех предыдущих лет.

4. Директору МАУ ДО «ДДТ» Михалик Н.А.:

4.1. используя статистические данные приложения 1 провести анализ результатов анкетирования на предмет выявления факторов, препятствующих полной удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся в оказании МАУ ДО «ДДТ» услуг в сфере дополнительного образования;

4.2. учесть в дальнейшей работе рекомендации (приложение 2) по улучшению качества оказания услуг;

4.3. довести результаты анкетирования до сведения педагогического коллектива и родителей (законных представителей) учащихся в срок до 01.02.2023.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления образования Администрации города Когалыма Зайцеву Т.В.

Начальник
Управления образования



А.Н.Лаврентьева

Муштаева И.Н.,9-36-44

**Результаты
анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МАУ ДО «ДЮТ»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в 2022 году**

№	Показатели	пользуюсь постоянно – несколько раз в неделю и чаще		пользуюсь, время от времени, несколько раз в месяц		пользуюсь несколько раз в год и реже		не пользовались ни разу			
		Количество респонденто в	%	Количество респонденто в	%	Количество респонденто в	%	Количество респонденто в	%		
1.	Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь сайтом образовательной организации?	Количес тво респонде нтов	%	116	22,97	152	30,10	164	32,48	73	14,46
	Оцените следующие суждения о сайте образовательной организации:	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
2.	- На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют:	329	65,15	69	13,66	5	0,99	0	0,0	102	20,20
3.	- Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию:	329	65,15	78	15,45	10	1,98	0	0,0	88	17,43
4.	На стендах представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют	366	72,48	55	10,89	5	0,99	0	0,0	79	15,64
5.	Наличие и функционирование на официальном сайте школы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (телефон; электронная почта; электронные сервисы обратной связи, техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг)	354	70,10	67	13,27	5	0,99	0	0,0	79	15,64

6.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте	363	71,88	60	11,88	7	1,39	1	0,20	74	14,65
----	---	-----	-------	----	-------	---	------	---	------	----	-------

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

		5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
7.	Оцените безопасность пребывания ребенка в школе (пожарная, охрана, антитеррористическая безопасность)	372	73,66	88	17,43	17	3,37	4	0,79	24	4,75
8.	Оцените наличие зоны отдыха (ожидания)	288	57,03	118	23,37	41	8,12	19	3,76	39	7,72
9.	Оцените наличие и понятность навигации внутри организации	347	68,71	96	19,01	23	4,55	6	1,19	33	6,53
10.	Наличие и доступность питьевой воды	303	60,00	65	12,87	33	6,53	12	2,38	92	18,22
11.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	373	73,86	55	10,89	13	2,57	2	0,40	62	12,28
12.	Оцените санитарное состояние помещений организации	391	77,43	62	12,28	9	1,78	0	0,0	43	8,51

Оцените материально-техническое обеспечение образовательной организации:

13.	Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.	370	73,27	82	16,24	11	2,18	1	0,20	41	8,12
14.	Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	292	57,82	45	8,91	10	1,98	0	0,0	158	31,29
15.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися	381	75,45	52	10,30	8	1,58	3	0,59	61	12,08
16.	Оцените, насколько обеспечена организация условий для развития	397	78,61	69	13,66	11	2,18	3	0,59	25	4,95

23.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при непосредственном обращении в организацию	463	91,68	33	6,53	3	0,59	0	0,0	6	1,19
24.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов первичного контакта (например: секретарь, вахтер, охранник) и информирования при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал и т.д.)	432	85,54	50	9,90	4	0,79	1	0,20	18	3,56
25.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал и т.д.)	452	89,50	39	7,72	2	0,40	0	0,00	12	2,38
26.	Оценка удовлетворенности компетентностью, профессионализмом работников школы	452	89,50	41	8,12	4	0,79	0	0,00	8	1,58
27.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?	Точно порекомендую		Скорее порекомендую		Скорее не порекомендую		Точно не порекомендую		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов 377	% 74,65	Количество респондентов 113	% 22,38	Количество респондентов 3	% 0,59	Количество респондентов 2	% 0,040	Количество респондентов 10	% 1,98
28.	Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?	Да		Нет		С графиком не знаком					
		Количество респондентов 399	% 79,01	Количество респондентов 7	% 1,39	Количество респондентов 99	% 19,60				

V. Общие сведения

29.	Сколько лет Ваш ребенок учится в вашей образовательной	первый год		два года		три и более	
		Количество	%	Количество	%	Количество респондентов	%

	организации?	респондентов	респондентов	респондентов		
		14	33,1	451	53,1	117
		Высшее		Средне специальное		
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов
		397	78,61	87	17,23	21
30.	Ваше образование					Среднее
						%
						4,16

Сравнительный анализ

результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся МАУ ДО «ДТТ»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2019, 2020, 2021, 2022 годах

Количество опрошенных родителей (законных представителей):

2019 год – 821 чел., 2020 год – 1057 чел., 2021 – 849 чел., 2022 – 505 чел.

№	Показатели	Результат анкетирования (доля опрошенных)				Уровень удовлетворе нности	Динамика результатов	Рекомендации по улучшению качества оказания услуги
		2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.			
Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации								
1.	Как часто Вы пользуетесь сайтом школы?	постоянно	72,1 %	85,2 %	84,5 %	53,1 %	отрицательная	Продолжить работу с родительской общественностью по популяризации школьного сайта
		не пользуюсь	27,9 %	14,8 %	15,5 %	46,9 %	отрицательная	
2.	Актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте)	на «5» и «4» / да	95,6 %	91,1 %	93 %	79,1 %	хорошо	Продолжить работу по поддержанию в актуальном состоянии информации на официальном сайте организации и регулярному ее обновлению
		на «3» и «2» / нет	4,4 %	8,9 %	7 %	20,9 %	отрицательная	
3.	Удобство пользоваться сайтом и находить нужную информацию	на «5» и «4» / да	-	-	-	80,6 %	отлично	
		на «3» и «2» / нет	-	-	-	19,4 %		
4.	На стендах представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют	на «5» и «4» / да	-	-	-	83,37 %	отлично	
		на «3» и «2» / нет	-	-	-	16,63 %		
5.	Наличие и функционирование на официальном сайте школы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (телефон; электронная почта; электронные сервисы обратной связи, техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг)	на «5» и «4» / да	-	-	-	73,37 %	хорошо	
		на «3» и «2» / нет	-	-	-	26,63 %		
6.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	на «5» и «4» / да	-	-	-	83,76 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
		на «3» и «2» / нет	-	-	-	16,24 %		
I. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность								
Оцените:								
7.	- безопасность пребывания ребенка в школе (пожарная, охрана, антитеррористическая безопасность):	на «5» и «4»	97,7 %	98,2 %	98,2 %	91,09 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
		на «3»	1,2 %	0,4 %	0,6 %	3,37 %	отрицательная	
		на «2»	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,79 %	отрицательная	

8.	затрудняюсь ответить на «5» и «4» на «3» на «2» затрудняюсь ответить	0,9 %	1,4 %	1,2 %	4,75 %	отрицательная отлично отрицательная отрицательная отрицательная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
		-	87,7 %	90,5 %	80,4 %		
		-	8,1	4,5 %	8,12 %		
		-	1,6	1,3 %	3,76 %		
9.	- наличие и понятность навигации внутри организации на «5» и «4» на «3» на «2» затрудняюсь ответить	-	95,7 %	95,9 %	87,72 %	отрицательная отрицательная отрицательная отрицательная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
		-	1,4 %	0,7 %	4,55 %		
		-	0,3 %	0,1 %	1,19 %		
		-	2,6 %	3,3 %	6,53 %		
10.	- наличие и доступность питьевой воды на «5» и «4» на «3» на «2» затрудняюсь ответить	-	88,2 %	90,8 %	72,87 %	отрицательная отрицательная отрицательная отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
		-	2,9 %	1,3 %	6,53 %		
		-	1,1 %	2,0 %	2,38 %		
		-	7,8 %	5,9 %	18,22 %		
11.	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений на «5» и «4» на «3» на «2» затрудняюсь ответить	-	93,9 %	94,9 %	84,75 %	отлично отрицательная отрицательная отрицательная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
		-	1,3 %	0,8 %	2,57 %		
		-	0,1 %	0,1 %	0,40 %		
		-	4,7 %	4,2 %	12,28 %		
12.	- санитарное состояние помещений организации на «5» и «4» на «3» на «2» затрудняюсь ответить	-	96,1 %	96,5 %	89,71 %	отрицательная отрицательная отрицательная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
		-	0,6 %	0,6 %	1,78 %		
		-	0,1 %	0,0 %	0,00 %		
		-	3,2 %	2,9 %	8,51 %		
13.	- наличие необходимого оборудования и наглядных пособий для проведения занятий на «5» и «4» на «3» на «2» затрудняюсь ответить	96,0 %	96,8 %	96,0 %	89,5 %	отлично отрицательная отрицательная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
		1,4 %	0,7 %	0,2 %	2,18 %		
		0,6 %	0,0 %	0,7 %	0,20 %		
		2,0 %	2,6 %	3,1 %	8,12 %		
14.	- наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья на «5» и «4» на «3» на «2» затрудняюсь ответить	87,7 %	75,0 %	85,1 %	66,73 %	удовлетвори тельно отрицательная отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
		1,9 %	3,0 %	0,7 %	1,98 %		
		1,4 %	0,7 %	0,0 %	0,00 %		
		9,0 %	21,3 %	14,2 %	31,29 %		
15.	- организацию индивидуальной работы с обучающимися на «5» и «4» на «3»	91,9 %	93,1 %	92,9 %	85,75 %	отлично отрицательная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
		1,1 %	0,9 %	0,6 %	1,58 %		

16.	на «2»	2,4 %	0,4 %	0,1 %	0,59 %	отрицательная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	затрудняюсь ответить	4,6 %	5,6 %	6,4 %	12,08 %	отрицательная	
	на «5» и «4»	97,2 %	96,5 %	97,4 %	92,28 %:	отрицательная	
	на «3»	0,7 %	1,3 %	0,4 %	2,18 %	отрицательная	
17.	на «2»	0,7 %	0,2 %	0,1 %	0,59 %	отрицательная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	затрудняюсь ответить	1,4 %	2,0 %	2,1 %	4,95 %	отрицательная	
	на «5» и «4»	89,1 %	77,4 %	84,4 %	66,73 %	отрицательная	
	на «3»	0,8 %	1,0 %	0,2 %	0,79 %	отрицательная	
18.	на «2»	0,8 %	0,3 %	0,0 %	0,00 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	затрудняюсь ответить	9,3 %	21,3 %	13,4 %	32,48 %	отрицательная	
	на «5» и «4»	89,1 %	77,4 %	84,4 %	66,73 %	отрицательная	
	на «3»	0,8 %	1,0 %	0,2 %	0,79 %	отрицательная	
Оценка качества образовательной деятельности							
19.	на «5» и «4»	98,6 %	99,2 %	98,5 %	95,45 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «3»	0,4 %	0,4 %	0,2 %	1,58 %	отрицательная	
	на «2»	0,4 %	0,1 %	0,0 %	0,59 %	отрицательная	
	затрудняюсь ответить	0,6 %	0,3 %	1,3 %	2,38 %	отрицательная	
20.	на «5» и «4»	98,0 %	98,3 %	98,1 %	95,05 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «3»	0,9 %	0,5 %	0,5 %	1,58 %	отрицательная	
	на «2»	0,4 %	0,2 %	0,0 %	0,40 %	отрицательная	
	затрудняюсь ответить	0,7 %	1,0 %	1,4 %	2,97 %	отрицательная	
21.	на «5» и «4»	97,8 %	97,7 %	98,2 %	93,27 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «3»	0,9 %	0,8 %	0,2 %	1,78 %	отрицательная	
	на «2»	0,6 %	0,3 %	0,0 %	0,20 %	отрицательная	
	затрудняюсь ответить	0,7 %	1,2 %	1,6 %	4,75 %	отрицательная	
22.	на «5» и «4»	94,0 %	92,4 %	93,5 %	82,37 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «3»	1,6 %	1,5 %	0,7 %	1,39 %	отрицательная	
	на «2»	1,0 %	0,4 %	0,0 %	0,40 %	отрицательная	
	затрудняюсь ответить	3,4 %	5,7 %	5,8 %	15,84 %	отрицательная	
IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений							
22.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов первичного контакта (например: секретарь, вахтер, охранник) и информирования при непосредственном обращении в организацию						
	на «5» и «4»	-	-	-	96,23 %	отлично	Продолжить работу по повышению

	на «3»	-	-	-	1,39 %		уровня удовлетворенности	
	на «2»	-	-	-	0,40 %			
	затрудняюсь ответить	-	-	-	1,98 %			
23.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при непосредственном обращении в организацию							
	на «5» и «4»	-	-	-	98,22 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности	
	на «3»	-	-	-	0,59 %			
	на «2»	-	-	-	0,00 %			
	затрудняюсь ответить	-	-	-	1,19 %			
24.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов первичного контакта (например: секретарь, вахтер, охранник) и информирования при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал и т.д.)							
	на «5» и «4»	-	-	-	95,45 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности	
	на «3»	-	-	-	0,79 %			
	на «2»	-	-	-	0,20 %			
	затрудняюсь ответить	-	-	-	3,56 %			
25.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал и т.д.):							
	на «5» и «4»	-	-	-	97,22 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности	
	на «3»	-	-	-	0,40 %			
	на «2»	-	-	-	0,00 %			
	затрудняюсь ответить	-	-	-	2,38 %			
26.	Оценка удовлетворенности компетентностью, профессионализмом работников школы							
	на «5» и «4»	98,8 %	99,4 %	99,6 %	97,63 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности	
	на «3»	0,1 %	0,2 %	0,1 %	0,79 %	отрицательная		
	на «2»	0,0 %	0,2 %	0,0 %	0,00 %	отрицательная		
	затрудняюсь ответить	1,1 %	0,2 %	0,3 %	1,58 %	отрицательная		
27.	Готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?							
	точно порекомендую и скорее порекомендую	99,5 %	99,0 %	99,8 %	97,03 %	отлично	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности	
	скорее не порекомендую	0,1 %	0,3 %	0,0 %	0,59 %	отрицательная		
	точно не порекомендую	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,40 %	отрицательная		
	затрудняюсь ответить	0,3 %	0,6 %	0,2 %	1,98 %	отрицательная		
28.	Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?							
	да	-	-	-	79,01 %	хорошо	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	
	нет	-	-	-	1,39 %			
	с графиком не знаком	-	-	-	19,60 %			
	Итого	14 показате лей	19 показате лей	19 показате лей	28 показате лей		2022 год: Уровни удовлетворенности: Отлично – по 21 показателю Хорошо – по 4 показателям Удовлетворительно – по 3 показателям	