



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
Администрации города Когалыма
ПРИКАЗ**

От « 25 » декабря 20 23 г

11-Пр-1223

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 2023 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 приказом управления образования Администрации города Когалыма от 06.12.2023 № 11-Пр-1129 «О проведении анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2023 году», с целью получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг образовательными организациями города Когалыма в декабре 2023 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 516 родителей (законных представителей) обучающихся МАУ ДО «ДДТ». Результаты анкетирования, в том числе в сравнении с результатами за три предыдущих года, начиная с 2020 года, представлены в приложениях 1, 2 к настоящему приказу.

На основании результатов анкетирования,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать работу, проводимую МАУ ДО «ДДТ» в 2023 году по оказанию муниципальных услуг в сфере дополнительного образования, удовлетворительной.
2. Отметить положительную и стабильную работу МАУ ДО «ДДТ»:
 - 2.1 по достижению уровня «отлично» удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся по следующим показателям, характеризующим качество оказания муниципальных услуг:
 - на стендах представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют;
 - 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)
 - удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте;

- безопасность пребывания ребенка в школе (пожарная, охрана, антитеррористическая безопасность);
- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- наличие необходимого оборудования и наглядных пособий для проведения занятий;
- организация индивидуальной работы с обучающимися;
- организация условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.;
- качество дополнительного образования, которое дает образовательная организация;
- организация учебного процесса;
- организация воспитательной работы;
- организация досуга, оздоровления в каникулярное время;
- компетентность, профессионализм работников образовательной организации;
- оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал и т.д.);
- оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при непосредственном обращении в организацию;
- оценка удовлетворенности компетентностью, профессионализмом работников школы;

2.2. по повышению достижения уровня удовлетворенности родительской общественности:

- 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);
- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте;
- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- наличие необходимого оборудования и наглядных пособий для проведения занятий;
- наличием оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья;
- организация обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов, и инвалидов;
- качество дополнительного образования;
- график работы с посетителями.

3. Указать на:

3.1 наличие достижения 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 2023 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 01.02.2024.

5.

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

Начальник Управления
образования



А.Н.Лаврентьева

**Результаты
анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МАУ ДО «ДДТ»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в 2023 году**

№	Показатели	пользуюсь постоянно – несколько раз в неделю и чаще		пользуюсь, время от времени, несколько раз в месяц		использую несколько раз в год и реже		не пользовались ни разу	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
1.	Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь сайтом образовательной организации?	102	19,76	153	29,65	189	36,62	72	13,95
	Оцените следующие суждения о сайте образовательной организации:	5		4		3		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
2.	На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют.	338	65,50	67	12,98	8	0,0	103	19,96
3.	Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию.	333	64,53	10	15,69	2	0,38	90	17,44
4.	На стендах представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют	358	69,37	10	12,01	1	0,19	85	16,47
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)	365	70,73	3	13,27	3	0,58	76	14,72

6.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте	371	71,89	65	12,59	5	0,96	0	0,00	75	14,53
----	---	-----	-------	----	-------	---	------	---	------	----	-------

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.	405	78,48	65	12,59	13	2,51	5	0,96	28	5,42
8.	303	58,72	123	23,83	44	8,52	14	2,71	32	6,20
9.	360	69,76	104	20,15	16	3,10	5	0,96	31	6,00
10.	349	67,63	67	12,98	19	3,68	7	1,35	74	14,34
11.	384	74,41	69	13,37	8	1,55	2	0,38	53	10,27
12.	414	80,23	58	11,24	5	0,96	0	0,0	39	7,55

Оцените материально-техническое обеспечение образовательной организации:

13.	Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.	400	77,51	66	12,79	9	1,74	1	0,19	40	7,75
14.	Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	310	60,07	38	7,36	3	0,58	1	0,19	164	31,78
15.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися	395	76,55	45	8,72	17	3,29	1	0,19	58	11,24
16.	Оцените, насколько обеспечена организация условий для развития	409	79,26	61	11,82	15	2,90	1	0,19	30	5,81

творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.д.;	315	61,04	35	6,78	3	0,58	0	0,0	163	31,58
Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов										

III. Оценка качества образовательной деятельности

	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
	Количество респондентов ⁶	%	Количество респондентов ⁶	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов ⁶	%	Количество респондентов	%
Как бы Вы оценили:										
18. – качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная организация	447	86,62	49	9,49	10	1,93	1	0,19	9	1,74
19. - организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка)	435	84,30	51	9,88	12	2,32	1	0,19	17	3,29
20. – организацию воспитательного процесса	437	84,68	47	9,10	9	1,74	1	0,19	22	4,26
21. - организацию досуга, оздоровления в каникулярное время	383	74,22	45	8,72	13	2,51	0	0,00	75	14,53

IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
	Количество респондентов ⁶	%	Количество респондентов ⁶	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов ⁶	%	Количество респондентов	%
22. Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов первичного контакта (например: секретарь, вахтер, охранник) и информирования при непосредственном обращении в организацию	428	82,94	53	10,27	18	3,48	3	0,58	14	2,71

23.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при непосредственном обращении в организацию	473	91,66	29	5,62	4	0,77	1	0,19	9	1,74
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.)	429	83,13	48	9,30	8	1,55	2	0,38	29	5,62
25.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при дистанционном обращении в организацию (по телефону, через электронный журнал и т.д.)	461	89,34	33	6,39	4	0,77	1	0,19	17	3,29
26.	Оценка удовлетворенности компетентностью, профессионализмом работников школы	460	89,14	36	6,97	4	0,77	1	0,19	15	2,90
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		Загрундняюсь ответить	
		Количество респонденто 6 403	% 78,10	Количество респонденто 6 94	% 18,21	Количество респондентов 3	% 0,58	Количество респонденто 6 1	% 0,19	Количество респондентов 15	% 2,90
28.	Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями?	Да		Нет		С графиком не знакома					
		Количество респондентов 431	% 83,52	Количество респондентов 3	% 0,58	Количество респондентов 82	% 15,89				

V. Общие сведения

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

30.	организации?	респондентов	респондентов	респондентов	253	49,03
		120	23,25	143	27,71	
30.	Ваше образование	Высшее	Средне специальное	Среднее		
		Количество респондентов	Количество респондентов	Количество респондентов		
		396	88	%		
		76,74	17,05	6,20		

**Сравнительный анализ
результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся МАУ ДО «ДТ»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2020, 2021, 2022, 2023 годах**

Количество опрошенных родителей (законных представителей):
2020 год – 1057 чел., 2021 – 849 чел., 2022 – 505 чел., 2023 – 516 чел.

№	Показатели	Результат анкетирования (доля опрошенных)				Уровень удовлетворе нности	Динамика результатов	Рекомендации по улучшению качества оказания услуги
		2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.			
Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации								
1.	Как часто Вы пользуетесь сайтом школы?							
	постоянно	85,2 %	84,5 %	53,1 %	49,4 %	удовлетвори	отрицательная	Продолжить работу с родительской общественностью по популяризации школьного сайта
	не пользуюсь	14,8 %	15,5 %	46,9 %	50,6 %	тельно	отрицательная	
2.	Актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте)							
	на «5» и «4» / да	91,1 %	93 %	79,1 %	80,1 %	хорошо		Продолжить работу по поддержанию в актуальном состоянии информации на официальном сайте организации и регулярному ее обновлению
	на «3» и «2» / нет	8,9 %	7 %	20,9 %	19,9 %			
3.	Удобство пользоваться сайтом и находить нужную информацию							
	на «5» и «4» / да	-	-	80,6 %	80,6 %	хорошо		
	на «3» и «2» / нет	-	-	19,4 %	19,4 %			
4.	На стендах представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют							
	на «5» и «4» / да	-	-	83,37 %	81,38 %	отлично	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	на «3» и «2» / нет	-	-	16,63 %	18,62 %			
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 %	84 %	отлично	положительная	
	на «3» и «2» / нет	-	-	26,63 %	16 %			
6.	Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте							
	на «5» и «4» / да	-	-	83,76 %	84,48 %	отлично	положительная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «3» и «2» / нет	-	-	16,24 %	15,52 %			
I. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность								
Оцените:								
7.	- безопасности пребывания ребенка в школе (пожарная, охрана, антитеррористическая безопасность):							
	на «5» и «4»	98,2 %	98,2 %	91,09 %	91,11 %	отлично	стабильная	Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «3»	0,4 %	0,6 %	3,37 %	2,51 %			
	на «2»	0,0 %	0,0 %	0,79 %	0,96 %			

	на «3»	-	-	1,39 %	3,48 %		уровня удовлетворенности
	на «2»	-	-	0,40 %	0,58 %		
	затрудняюсь ответить	-	-	1,98 %	2,71 %		
23.	Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью специалистов, осуществляющих образовательную деятельность (педагоги), при непосредственном обращении в организацию						
	на «5» и «4»	-	-	98,22 %	93,3 %	отлично	положительная
	на «3»	-	-	0,59 %	0,77 %		Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «2»	-	-	0,00 %	0,19 %		
	затрудняюсь ответить	-	-	1,19 %	1,74 %		
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 %	92,45 %	отлично	стабильная
	на «3»	-	-	0,79 %	1,55 %		Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «2»	-	-	0,20 %	0,38 %		
	затрудняюсь ответить	-	-	3,56 %	5,62 %		
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 %	95,75 %	отлично	отрицательная
	на «3»	-	-	0,40 %	0,77 %		Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «2»	-	-	0,00 %	0,19 %		
	затрудняюсь ответить	-	-	2,38 %	3,29 %		
26.	Оценка удовлетворенности компетентностью, профессионализмом работников школы						
	на «5» и «4»	99,4 %	99,6 %	97,63 %	96,14 %	отлично	отрицательная
	на «3»	0,2 %	0,1 %	0,79 %	0,77 %		Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	на «2»	0,2 %	0,0 %	0,00 %	0,19 %		
	затрудняюсь ответить	0,2 %	0,3 %	1,58 %	2,90 %		
27.	Готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?						
	точно порекомендую	99,0 %	99,8 %	97,03 %	96,33 %	отлично	отрицательная
	скорее не порекомендую	0,3 %	0,0 %	0,59 %	0,58 %		Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	точно не порекомендую	0,1 %	0,0 %	0,40 %	0,19 %		
	затрудняюсь ответить	0,6 %	0,2 %	1,98 %	2,90 %		
28.	Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работ с посетителями?						
	да	-	-	79,01 %	83,53 %	отлично	положительная
	нет	-	-	1,39 %	0,58 %		Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности
	с графиком не знаком	-	-	19,60 %	15,89 %		
	Итого	19	19	28	28		2023 год: Уровни удовлетворенности: Отлично – по 23 показателям Хорошо – по 2 показателям Удовлетворительно – по 3 показателям