



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
Администрации города Когалыма
ПРИКАЗ**

От « 24 » декабря 20 18 г

942

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 2018 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 16.11.2018 № 844 «О проведении анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2018 году» с целью получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными организациями города Когалыма в ноябре, декабре 2018 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 784 родителя (законных представителя) обучающихся МАУ ДО «ДДТ». Результаты анкетирования, в том числе в сравнении с результатами аналогичного анкетирования 2017, 2018 годов, представлены в приложениях 1 и 2 к настоящему приказу.

На основании результатов анкетирования

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать работу, проводимую МАУ ДО «ДДТ» в 2018 году по оказанию муниципальных услуг в сфере дополнительного образования, удовлетворительной.
2. Отметить положительную и стабильную работу МАУ ДО «ДДТ» по повышению уровня удовлетворенности родительской общественности:
 - по обеспечению доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов;
 - организацией безопасности пребывания ребенка в образовательной организации;
 - материально-техническим обеспечением организацией обучения детей с ограниченными возможностями здоровья;
 - обеспечением организации условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях;
 - организацией индивидуальной работы с обучающимися;

- качеством дополнительного образования, которое дает образовательная организация;
- организацией учебного процесса;
- организацией воспитательного процесса;
- компетентностью и профессионализмом работников образовательной организации;
- развитием хороших взаимоотношений между педагогическими работниками и обучающимися, педагогическими работниками и родителями.

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

3.1. провести анализ результатов анкетирования на предмет выявления факторов, препятствующих полной удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся в оказании МАУ ДО «ДДТ» муниципальных образовательных услуг;

3.2. учесть в дальнейшей работе рекомендации по улучшению качества оказания муниципальных услуг в сфере образования согласно приложению 2 к настоящему приказу;

3.3. продолжить работу с родителями (законными представителями) учащихся по популяризации школьного сайта;

3.4. поддерживать в актуальном состоянии и регулярно обновлять информацию на официальном сайте организации;

3.5. постоянно проводить работу по обновлению материально-технического обеспечения образовательной деятельности;

3.6. довести результаты анкетирования до сведения педагогического коллектива и родителей (законных представителей) учащихся в срок до 01.02.2019.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела по общему и дополнительному образованию управления образования Администрации города Когалыма Власенко М.Г.

Заместитель начальника
Управления образования



А.Н.Лаврентьева

Муштаева И.Н.

Результаты

**анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МАУ ДО «ДДТ»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в 2018 году**

I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте													
Критерии оценки качества муниципальных образовательных услуг													
№	Показатели	пользуясь постоянно – несколько раз в неделю и чаще		пользуясь, время от времени, несколько раз в месяц		пользуясь несколько раз в год и реже		не пользовались ни разу					
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
1.	Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь сайтом образовательной организации?	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить			
2.	Оцените следующие суждения о сайте школы:	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
	- На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют:	564	71,9	98	12,5	6	0,8	1	0,1	115	14,7		
	- На сайте есть необходимые сведения, контактные телефоны, электронная почта:	662	84,4	66	8,4	3	0,4	0	0,0	53	6,8		
	- На сайте размещена информация о педагогическом коллективе:	652	83,2	68	8,7	8	1,0	0	0,0	56	7,1		
	- Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию:	607	77,4	110	14,0	7	0,9	2	0,3	58	7,4		
3.	Оцените доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов?	обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга		обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте		обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие с участниками образовательного процесса по телефону по вопросам оказания образовательных услуг		обеспечена работа контактного телефона по вопросам оказания образовательных услуг		взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено			
4.	Есть ли на официальном сайте образовательной организации электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы образовательной организации (обратная	549	79,0	549	79,0	131	16,7	99	12,6	5	0,6	затрудняюсь ответить	
	работы образовательной организации (обратная	обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности обр. организации, я лично пользовался(лась)		обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности обр. организации, я лично не пользовался(лась)		обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности обр. организации, я лично не пользовался(лась)		нет возможности направить предложение		затрудняюсь ответить			

	связь, форум и прочее)?	данном сервисом		данном сервисом		данном сервисом		данном сервисом		данном сервисом	
		487	62,1	156	19,9	6	0,8	135	17,2		
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность											
		5		4		3		2		Загруженность ответить %	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
5.1	Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в образовательной организации (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана)	678	86,5	67	8,5	10	1,3	2	0,3	27	3,4
5.2	- для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность и др.)	673	85,8	80	10,2	5	0,6	0	0,0	26	3,3
6.	Оцените материально-техническое обеспечение школы:										
	- Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.	580	74	135	17,2	32	4,1	4	0,5	33	4,2
	- Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	454	57,9	93	11,9	14	1,8	3	0,4	220	28,1
7.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися	637	81,3	68	8,7	6	0,8	1	0,1	72	9,2
8.	Оцените, насколько обеспечена 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.:	664	84,7	89	11,4	3	0,4	0	0,0	28	3,6
9.	Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и	471	60,1	55	7,0	2	0,3	2	0,3	254	32,4

инвалидов	III. Оценка качества образовательной деятельности									
	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
10.	Как бы Вы оценили:									
	713	90,9	56	7,1	3	0,4	0	0	12	1,5
	– качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная организация									
	673	85,8	87	11,1	4	0,5	0	0	20	2,6
	– организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка)									
	689	87,9	8,7	13,1	8	1,0	0	0	19	2,4
	– организацию воспитательного процесса									
	593	75,6	72	9,2	13	1,7	1	0,1	105	13,4
	– организацию досуга, оздоровления в каникулярное время									

	IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений									
	доброжелательные		нейтральные		равнодушные, безразличные		неприязненные		конфликтные	
	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
11.	768	98	11	1,4	1	0,1	0	0	0	0
	Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями									
12.	767	97,8	15	1,9	0	0	0	0	0	0
	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями									
13.	737	94	37	4,7	1	0,1	0	0	9	1,1
	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации?									
14.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим									
	Точно порекомендую		Скорее порекомендую		Скорее не порекомендую		Точно не порекомендую		Затрудняюсь ответить	
	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%

	родственникам, друзьям, знакомым или нет?												
		686	87,5	87	11,1	2	0,3	0	0	9			1,1
V. Степень информированности о деятельности образовательной организации													
15.	Знакомы ли Вы:												
	с уставом школы, лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности	678	86,5	106									13,5
	с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями	705	89,9	79									10,1
	с правилами приема, комплектования групп	711	90,7	73									9,3
	с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами)	761	97,1	23									2,9
	с учебными результатами организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.)	730	93,1	54									6,9
	с формами возможного участия в управлении образовательной организации	632	80,6	152									19,4
	с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год	559	71,3	225									28,7
	с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год	546	69,6	238									30,4

VI. Общие сведения

		первый год		Два года		Три и более	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
16.	Сколько лет Ваш ребенок учится в вашей образовательной организации?	293	37,4	263	33,5	228	29,1
17.	Ваше образование	Среднее	%	Средне специальное	%	Неполное высшее	%
		44	5,61	143	18,2	26	3,3
						571	72,8

**Сравнительный анализ
результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся МАУ ДО «ДДТ»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2017, 2018 годах**

Количество опрошенных родителей (законных представителей):
2017 год – 558 человек; 2018 год – 784 человека.

№	Показатели	Результат анкетирования (доля опрошенных)		Динамика результатов	Рекомендации по улучшению качества оказания услуги
		2017 г.	2018 г.		
I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте					
1.	Как часто Вы пользуетесь сайтом школы?	постоянно, несколько раз в месяц	62,9 %	75,8 %	положительная
		пользуюсь раз в год и реже, не пользуюсь	37,1 %	24,2 %	положительная
2.	Оцените актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте)	на «5» и «4»	84,9 %	84,4 %	отрицательная
		на «3» и «2» затрудняюсь ответить	2,6 %	0,9 %	положительная
3.	Оцените доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов? - обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга - обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте - обеспечена работа контактного телефона по вопросам оказания образовательных услуг - взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено	49,5 %	70 %	положительная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
		30,6 %	16,7 %	отрицательная	
4.	Есть ли на официальном сайте образовательной организации электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы образовательной организации (обратная связь, форум и прочее)? - обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности обр. организации, я лично пользовался(лась) данным сервисом - обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности образ. организации, я лично не пользовался(лась) данным сервисом - нет возможности направить предложение - затрудняюсь ответить	19 %	12,6 %	отрицательная	
		0,9 %	0,6 %		
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность					
		39,8 %	62,1 %	положительная	
		36,9 %	19,9 %	положительная	
		0,5 %	0,8 %	отрицательная	
		22,8 %	17,2 %	положительная	

5.1	Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в образовательной организации (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана)	на «5» и «4»	94 %	95 %	положительная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	
		на «3» и «2»	2,6 %	1,6 %	положительная		
		затрудняюсь ответить	3,4 %	3,4 %	стабильно		
5.2	Оцените условия для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность и др.)	на «5» и «4»	95 %	95,8 %	положительная		
		на «3» и «2»	1,2 %	0,6 %	положительная		
		затрудняюсь ответить	3,8 %	3,3 %	положительная		
6.1	Оцените материально-техническое обеспечение организации: наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.	на «5» и «4»	91,6 %	91,2 %	отрицательная		
		на «3» и «2»	4,8 %	4,6 %	положительная		
		затрудняюсь ответить	3,6 %	4,2 %	отрицательная		
		Оцените материально-техническое обеспечение организации: наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	на «5» и «4»	57,4 %	69,8 %		положительная
		на «3» и «2»	2,3 %	2,2 %	положительная		
		затрудняюсь ответить	40,3 %	28,1 %	положительная		
7.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися	на «5» и «4»	86,1 %	90 %	положительная		
		на «3» и «2»	2,3 %	0,9 %	положительная		
		затрудняюсь ответить	11,6 %	9,2 %	положительная		
		Оцените, насколько обеспечена 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.:	на «5» и «4»	94 %	96,1 %		положительная
на «3» и «2»	1,6 %	0,4 %	положительная				
затрудняюсь ответить	4,3 %	3,6 %	положительная				
9.	Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	на «5» и «4»	50,5 %	67,1 %	положительная		
		на «3» и «2»	1,7 %	0,6 %	положительная		
		затрудняюсь ответить	47,8 %	32,4 %	положительная		
		III. Оценка качества образовательной деятельности					
10.1	Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная организация	на «5» и «4»	98,1 %	98 %	стабильно		
		на «3» и «2»	1,4 %	0,4 %	положительная		
		затрудняюсь ответить	0,5 %	1,5 %	отрицательная		
10.2	Как бы Вы оценили организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка)	на «5» и «4»	95 %	96,9 %	положительная		
		на «3» и «2»	2,5 %	0,5 %	положительная		

10.3	затрудняюсь ответить	2,5 %	2,6 %			
	Как бы Вы оценили организацию воспитательного процесса					
	на «5» и «4»	97 %	96,6 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	
	на «3» и «2»	1,2 %	1,0 %	положительная		
	затрудняюсь ответить	1,8 %	2,4 %	отрицательная		
10.4	Как бы Вы оценили организацию досуга, оздоровления в каникулярное время					
	на «5» и «4»	82 %	84, %	положительная		
	на «3» и «2»	2,1 %	1,8 %	положительная		
	затрудняюсь ответить	15,9 %	13,4 %	положительная		
IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений						
11.	Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями					
	доброжелательные	97,7 %	98 %	положительная		
	нейтральные	1,4 %	1,4 %	стабильно		
	равнодушный, безразличный	0,9 %	0,1 %	положительная		
	неприятные, конфликтные	0 %	0 %	стабильно		
12.	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями					
	доброжелательные	96,2 %	98,1 %	положительная		
	нейтральные	3,6 %	1,9 %	положительная		
	равнодушный, безразличный	0,5 %	0 %	положительная		
	неприятные, конфликтные	0 %	0 %	стабильно		
13.	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации?					
	на «5» и «4»	99 %	98,7 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	
	на «3» и «2»	0,4 %	0,1 %	положительная		
	затрудняюсь ответить	0,6 %	1,1 %	отрицательная		
14.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?					
	точно порекомендую	78 %	87,5 %	положительная		
	скорее порекомендую	19,9 %	11,1 %	отрицательная		
	скорее не порекомендую	0,7 %	0,3 %	положительная		
	точно не порекомендую	0 %	0 %	стабильно		
	затрудняюсь ответить	1,4 %	1,1 %	положительная		
V. Степень информированности о деятельности образовательной организации						
15.	Знакомы ли Вы:	Да	Нет	Да	Нет	
	с уставом школы, лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности	79,9	20,1	86,5	13,5	положительная по 9 из 9 показателей наблюдается положительная динамика

	с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями	82,4	17,6	89,9	10,1	положительная	
	с правилами приема, комплектования классов	89,1	10,9	90,7	9,3	положительная	
	с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами)	93,5	6,5	97,1	2,9	положительная	
	с учебными результатами и с достижениями организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.)	88	12	93,1	6,9	положительная	
	с формами возможного участия в управлении образовательной организации	66,1	33,9	80,6	19,4	положительная	
	с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год	56,6	43,4	71,3	28,7	положительная	
	с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год	54,1	45,9	69,6	30,4	положительная	