

Бабич
Маркова
к изучению
ЗДМ



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
Администрации города Когалыма
ПРИКАЗ

От « 29 » декабря 20 17 г

1053

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 2017 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 16.11.2017 № 900 «О проведении анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2017 году» с целью получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг общеобразовательными организациями города Когалыма в ноябре, декабре 2017 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 558 родителей (законных представителей) обучающихся МАУ ДО «ДДТ». Результаты анкетирования, в том числе в сравнении с результатами аналогичного анкетирования 2016, 2017 годов, представлены в приложениях 1 и 2 к настоящему приказу.

На основании результатов анкетирования

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать работу, проводимую МАУ ДО «ДДТ» в 2017 году по оказанию муниципальных услуг в сфере дополнительного образования, удовлетворительной.

2. Отметить положительную и стабильную работу МАУ ДО «ДДТ» за:
- развитие хороших взаимоотношений между педагогическими работниками и обучающимися, педагогическими работниками и родителями;
 - качество дополнительного образования, которое дает образовательная организация;
 - организацию воспитательного процесса;
 - удовлетворенность компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации.

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

Входящий № 02
"10" 01 2018г.

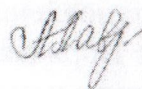
образовательных услуг;

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

3.4. довести результаты анкетирования до сведения педагогического коллектива и родителей (законных представителей) учащихся в срок до 01.02.2018.

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

**Результаты
анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МАУ ДО «ДТ»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в 2017 году**

I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

№	Критерии оценки качества муниципальных образовательных услуг										
	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		
			<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	
1.	Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь сайтом образовательной организации?		136	24,4	215	38,5	140	25,1	67	12	
2.	Оцените следующие суждения о сайте школы:	5	4	3	2	1	0	0	0	Затрудняюсь ответить	
		<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>
	- На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют:	283	50,7	157	28,1	13	2,3	3	0,5	102	18,3
	- На сайте есть необходимые сведения, контактные телефоны, электронная почта:	389	69,7	104	18,6	8	1,4	2	0,4	55	9,9
	- На сайте размещена информация о педагогическом коллективе:	392	70,3	91	16,3	12	2,2	2	0,2	62	11,1
	- Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию:	356	63,8	124	22,2	14	2,5	5	0,9	59	10,6
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		
			276	49,5	171	30,6	106	19	5	0,9	
4.	Есть ли на официальном сайте образовательной организации электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение 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 образ. организации, я лично не пользовался(лась)		нет возможности направить предложение		затрудняюсь ответить		

связь, форум и прочее)?		данным сервисом		данным сервисом							
		222	39,8	206	36,9	3	0,5	127	22,8		
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность											
		5		4		3		2		Затрудняюсь 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)	423	75,8	101	18,1	11	2	4	0,7	19	3,4
5.2	- для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность и др.)	424	76	106	19	5	0,9	2	0,4	21	3,8
6.	Оцените материально-техническое обеспечение школы:										
	- Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.	364	65,2	147	26,3	25	4,5	2	0,4	20	3,6
	- Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	232	41,6	88	15,8	11	2	2	0,4	225	40,3
7.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися	402	72	78	14	12	2,2	1	0,2	65	11,6
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.:	445	79,7	80	14,3	9	1,6	1	0,2	24	4,2
9.	Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и	217	38,9	65	11,6	8	1,5	1	0,2	267	47,8

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:										
	– качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная организация	475	81,5	72	12,9	8	1,4	0	0	3	0,5
	- организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка)	429	76,9	100	17,9	11	2	4	0,7	14	2,5
	– организацию воспитательного процесса	469	84,1	73	13,1	6	1,1	0	0	10	1,8
	- организацию досуга, оздоровления в каникулярное время	381	68,3	78	14	9	1,6	1	0,2	89	15,9

IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

		доброжелательные		нейтральные		равнодушные, безразличные		неприязненные		конфликтные	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
11.	Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями	544	97,7	8	1,4	6	0,9	0	0	0	0
12.	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями	535	96,2	20	3,6	3	0,5	0	0	0	0
13.	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации?	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
		501	89,8	50	9	3	0,5	0	0	4	0,7
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?										
	435	78	111	19,9	4	0,7	0	0	8	1,4

V. Степень информированности о деятельности образовательной организации

15.	Знакомы ли Вы:	Да		Нет	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
	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	446	79,9	112	20,1
	с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями	460	82,4	98	17,6
	с правилами приема, комплектования групп	497	89,1	61	10,9
	с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами)	522	93,5	36	6,5
	с учебными результатами и с достижениями организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.)	491	88	67	12
	с формами возможного участия в управлении образовательной организации	369	66,1	189	33,9
	с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год	316	56,6	242	43,4
	с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год	302	54,1	256	45,9

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?	303	54,3	130	23,3	125		22,4	
17.	Ваше образование	Среднее	%	Средне специальное	%	Неполное высшее	%	Высшее	%
		59	10,6	107	19,2	50	9	342	61,3

**Сравнительный анализ
результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся МАУ ДО «ДТ»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2016, 2017 годах**

Количество опрошенных родителей (законных представителей):
2016 год – 519 человек; 2017 год – 558 человека. *2018-784*

№	Показатели	Результат анкетирования (доля опрошенных)		Динамика результатов	Рекомендации по улучшению качества оказания услуги	
		2016 г.	2017 г.			
I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте						
1.	Как часто Вы пользуетесь сайтом школы?					
		постоянно	77,8 %	62,9 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	не пользуюсь	22,2 %	37,1 %	отрицательная		
2.	Оцените актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте)					
		на «5» и «4»	93 %	84,9 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
		на «3» и «2»	4 %	2,6 %		
	затрудняюсь ответить	3 %	12,5 %			
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		69,6 %	49,5 %	отрицательная	+
	- обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте		20,2 %	30,6 %	положительная	
	- обеспечена работа контактного телефона по вопросам оказания образовательных услуг		9,6 %	19 %	положительная	
- взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено		0,6 %	0,9 %			
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		65,1 %	39,8 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	- обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности образ. организации, я лично не пользовался(лась) данным сервисом		25,4 %	36,9 %		
	- нет возможности направить предложение		1,2 %	0,5 %		
	- затрудняюсь ответить		8,3 %	22,8 %		

II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

5.1	Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в образовательной организации (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана)					
	на «5» и «4»	97 %	94 %			+ 95
	на «3» и «2»	1,5 %	2,6 %			
	затрудняюсь ответить	1,5 %	3,4 %			
5.2	Оцените условия для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность и др.)					
	на «5» и «4»	97 %	95 %			+ 96
	на «3» и «2»	1,5 %	1,2 %			
	затрудняюсь ответить	1,5 %	3,8 %			
6.1	Оцените материально-техническое обеспечение организации: наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.					
	на «5» и «4»	93,5 %	91,6 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	- 91,2
	на «3» и «2»	4,8 %	4,8 %			
	затрудняюсь ответить	1,7 %	3,6 %			
6.2	Оцените материально-техническое обеспечение организации: наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья					
	на «5» и «4»	74,6 %	57,4 %			+ 69,8
	на «3» и «2»	4,6 %	2,3 %			
	затрудняюсь ответить	20,8 %	40,3 %			
7.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися					
	на «5» и «4»	95,7 %	86,1 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	+ 90
	на «3» и «2»	1 %	2,3 %			
	затрудняюсь ответить	3,3 %	11,6 %			
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.:					
	на «5» и «4»	99 %	94 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	+ 96
	на «3» и «2»	0,6 %	1,6 %			
	затрудняюсь ответить	0,4 %	4,3 %			
9.	Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов					
	на «5» и «4»	74,4 %	50,5 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	+ 64
	на «3» и «2»	2,1 %	1,7 %			
	затрудняюсь ответить	23,5 %	47,8 %			
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 %	98,1 %	стабильно		98
	на «3» и «2»	1,5 %	1,4 %			

	затрудняюсь ответить	0,5 %	0,5 %		
10.2	Как бы Вы оценили организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка)				
	на «5» и «4»	98 %	95 %	отрицательная	
	на «3» и «2»	1,3 %	2,5 %		
	затрудняюсь ответить	0,7 %	2,5 %		
10.3	Как бы Вы оценили организацию воспитательного процесса				
	на «5» и «4»	97 %	97 %	стабильно	
	на «3» и «2»	1,5 %	1,2 %		
	затрудняюсь ответить	1,5 %	1,8 %		
10.4	Как бы Вы оценили организацию досуга, оздоровления в каникулярное время				
	на «5» и «4»	92 %	82 %	отрицательная	
	на «3» и «2»	3 %	2,1 %		
	затрудняюсь ответить	5 %	15,9 %		

IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

11.	Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями				
	доброжелательные	96,5 %	97,7 %	положительная	
	нейтральные	3,3 %	1,4 %		
	равнодушный, безразличный	0 %	0,9 %		
	неприятные, конфликтные	0,2 %	0 %		
12.	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями				
	доброжелательные	95 %	96,2 %	положительная	
	нейтральные	4,4 %	3,6 %		
	равнодушный, безразличный	0,4 %	0,5 %		
	неприятные, конфликтные	0,2 %	0 %		
13.	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации?				
	на «5» и «4»	99 %	99 %	стабильно	
	на «3» и «2»	0,8 %	0,4 %		
	затрудняюсь ответить	0,2 %	0,6 %		
14.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?				
	точно порекомендую	84,2 %	78 %	отрицательная	
	скорее порекомендую	15,6 %	19,9 %		
	скорее не порекомендую	0,2 %	0,7 %		
	точно не порекомендую	0 %	0 %		
	затрудняюсь ответить	0 %	1,4 %		

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	Да	Нет	Да	Нет	отрицательная	по 9 из 9 показателей наблюдается снижения уровня удовлетворенности
		93,1	6,9	79,9	20,1		

с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями	91,7	8,3	82,4	17,6	отрицательная	
с правилами приема, комплектования классов	97,7	2,3	89,1	10,9	отрицательная	
с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами)	97,7	2,3	93,5	6,5	отрицательная	
с учебными результатами и с достижениями организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.)	94,4	5,6	88	12	отрицательная	
с формами возможного участия в управлении образовательной организации	87,3	12,7	66,1	33,9	отрицательная	
с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год	84,8	15,2	56,6	43,4	отрицательная	
с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год	81,5	18,5	54,1	45,9	отрицательная	