

Отчет

по результатам независимой оценки качества деятельности за 2017год

Цель: выявление уровня удовлетворённости участников образовательного процесса деятельностью образовательной организации.

Метод: анкетирование на основе экспертных оценок деятельности образовательной организации по представленным критериям и показателям. При этом в качестве экспертов выступают родители.

Респонденты: Респондентами опроса общественного мнения являются участники образовательного процесса (родители (законные представители) и/или обучающиеся). Мнения участников опроса учитываются анонимно и используются в обобщенном виде исключительно в исследовательских целях.

Количество - 165 человек

Описание анкеты и процедура: в анкете представлены 15 утверждений, которые позитивно характеризуют деятельность образовательного учреждения. Анкета делится на 3 критерия удовлетворённости.

1. Устраивает ли Вас качество учебного процесса? - 98% положительно.
2. Устраивает ли Вас качество организации воспитательной работы? – 96 положительно.
3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации? - 70% положительно, 20% затруднились ответить, 9% не удовлетворены.
4. Считаете ли Вы, что достаточно информированы о работе образовательной организации и о порядке предоставления образовательных услуг? – 93% положительно.
5. Укажите пожалуйста доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с образовательной организацией. Официальный сайт – 72%, информация в обществе – 28%.
6. Доступны ли Вам возможности взаимодействия с образовательной организацией для реализации своего права обращаться в организацию с целью направления жалоб и отзывов о качестве предоставляемых услуг? – 93 % положительно.
7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью сотрудников? – 98% положительно.
8. Удовлетворены ли Вы компетентностью сотрудников? – 98% положительно.
9. Помогает ли обучение во Дворце Вашему ребенку получить дополнительные знания для успешного обучения в школе? – 98% положительно.

10. Помогает ли обучение во Дворце Вашему ребенку подготовиться к сдаче экзаменов в ВУЗ? – 91% положительно.
11. Помогает ли обучение во Дворце Вашему ребенку развить свои способности? – 98% положительно.
12. Вы удовлетворены перечнем дополнительных образовательных программ, реализуемых во Дворце? – 91% положительно.
13. Укажите пожалуйста доступные для Вас способы взаимодействия с образовательной организацией для обращения с целью направления жалоб и отзывов. Электронная почта – 14%, официальный сайт – 32%, лично – 32%, телефон – 22%.
14. Удовлетворены ли Вы обеспечением в образовательной организации условий охраны и укрепления здоровья детей, соблюдением санитарно-гигиенических требований? – 85% положительно, 8% - затрудняются ответить, 7% - нет.
15. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в нашу образовательную организацию за получением услуг? – 98% положительно.

Общие выводы. Проведенный анализ позволил на основании полученных результатов внести коррективы в работу образовательного учреждения и спланировать систему работы, направленную на повышение качества образовательных услуг. В целом, по результатам анкетирования наблюдается тенденция удовлетворенности качеством образовательных услуг, комфортностью обучения в ГКУ ДО ДТДМ, сформировано доверие учащихся и их родителей к педагогам. Из результатов анкетирования можно сделать вывод о достаточной степени удовлетворенности образовательными услугами.