

Результаты оценки качества предоставляемых услуг ГКУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи» (2016)

В целях выявления степени удовлетворенности родителей образовательными услугами педагогов в 2015-2016 учебном году, а также улучшения их взаимодействия с администрацией и педагогическим коллективом Дворца был проведен социальный опрос(анкетирование).

В опросе приняло участие 450 человек.

Анкетирование 450 потребителей образовательных услуг - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг по четырем основным блокам критериев:

- I. Открытость и доступность информации об ОО.
- II. Комфортность условий и доступность получения в ОО услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
- III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников
- IV. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в.

В целом по итогам мониторинга участвующих в независимой оценке качества образовательной деятельности, сайт Дворца соответствуют требованиям к структуре официального сайта. Наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта. В основном, Дворец обеспечивает достаточно высокий уровень информационной открытости деятельности.

Анализ высказанных мнений показал что, в целом, большая часть родителей (более 90 %) удовлетворены:

- ✓ работой администрации Дворца;
- ✓ уровнем преподавания;
- ✓ компетентностью педагогов;
- ✓ отношением педагогов к детям;
- ✓ состоянием и оформлением учебных помещений;
- ✓ материально-техническим оснащением;
- ✓ состоянием мест общего пользования.

Также, согласно результатом анкетирования, все участники считают, что обучение во Дворце помогает ребенку:

- ✓ получить дополнительные знания для успешного обучения в школе;
- ✓ подготовится в сдаче экзаменов в ВУЗ;
- ✓ развивать свои способности;
- ✓ определиться в выборе профессии;

- ✓ приобрести самостоятельность, навыки самоорганизации и самодисциплины;
- ✓ социально адаптироваться.

Вместе с тем, были выражены некоторые предложения и замечания к организационным аспектам пребывания во Дворце, но не к самому образовательному процессу.

Были высказаны такие пожелания как:

- ✓ обеспечение дополнительных мест в коридорах для родителей, ожидающих своих детей;
- ✓ благоустройство парковочных мест;
- ✓ организация бесплатного питания;
- ✓ логопедическая работа с детьми.
- ✓ создание специальных условий для получения образования детьми с ОВЗ с учетом их психофизических особенностей;
- ✓ создание доступной архитектурной среды

Вместе с тем, родители готовы сотрудничать с администрацией и содействовать образовательному процессу во Дворце в таких направлениях как:

- ✓ участие в работе Управляющего совета (27%)
- ✓ участие в работе родительского комитета (44%);
- ✓ участие в организации и проведении массовых мероприятий (60%);
- ✓ оформление учебных помещений (10%).

Таким образом, исходя из полученных данных, можно предположить, что:

- в целом ГКУ ДО ДТДМ является востребованной организацией и в основном имеет высокий уровень удовлетворённости получателей услуг качеством условий, процессов и результатов их оказания;
- работники организаций в основном, доброжелательны, вежливы и компетентны, готовы к реализации деятельности в современных условиях развития сферы образования;
- организация имеет удовлетворительный потенциал развития качества современных образовательных услуг и создания комфортных условий для их получателей;
- в основном, организация обеспечивает достаточно высокий уровень информационной открытости деятельности;
- спектр оказываемых организацией услуг и процессы их предоставления отвечают потребностям, интересам и индивидуальным возможностям и запросам большей части получателей образовательных услуг.