

**Анализ анкетирования родителей (законных представителей)
в рамках проведения независимой оценки качества образовательной
деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность в
МБУДО "ЦРТДиЮ" с. Курманаевка
Сроки проведения: октябрь 2016 год
Роздано анкет -180
Заполнено- 170**

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание	Средний Балл
1	Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте			
1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна	5*5=25/3%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично не актуальна	71*7,5=525/41%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна	94*10=940/55%
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	информация отсутствует	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	информация представлена не полностью	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	информация представлена полностью, но со значительными недостатками	
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков	10*7,5=75/6%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	информация размещена полностью, размещена актуальная информация	160*10=1600/94%
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации			
	неудовлетворительно,	0	взаимодействие с участниками образовательного процесса не	

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание	Средний Балл
	не устраивает		обеспечено	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте	5*5=25/3%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга	71*7,5=525/41%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	Обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга, обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности образовательной организации	94*10=940/55%
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону	138*5=690/81%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону, электронной почте	32*7,5=240/19%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени	
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность			
2.1	Материально-техническое и информационное обеспечение организации			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения	

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание	Средний Балл
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету	$10 \cdot 7,5 = 75/6\%$
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету	$166 \cdot 10 = 1600/94\%$
2.2	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся			
Условия для охраны и укрепления здоровья:				
	неудовлетворительно, не устраивает	0	необходимые условия не созданы - (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки, столовая (буфет))	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	2,5	организация имеет только физкультурный зал	
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	5	организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)	
	отлично, полностью удовлетворен(а)	7,5	организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности	
Условия по организации питания обучающихся:				
	неудовлетворительно, не устраивает	0	необходимые условия не созданы - (отсутствует столовая (буфет))	
	отлично, полностью удовлетворен(а)	2,5	в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания	
2.3	Условия для индивидуальной работы с обучающимися			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет	$2,5 \cdot 160 = 400/100\%$
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ	
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ	
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	отлично, полностью удовлетворен(а)	

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание	Средний Балл
2.4	Наличие дополнительных образовательных программ			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	дополнительные образовательные программы не реализуются	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	реализуется всего 1 дополнительная образовательная программа	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	реализуется 2 дополнительных образовательных программа	
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	реализуются 3 дополнительные образовательные программы	
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	реализуются более 3 дополнительных образовательных программ	170*10=1700/100%
2.5	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	условия для развития творческих способностей не предоставлены	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)	7*5=35/4%
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне	17*7,5=127,5/10%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях	146*10=1460/86%
2.6	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	Отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	имеется возможность качественно оказывать 1 из видов помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)	

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание	Средний Балл
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)	
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого-педагогической, медицинской или социальной)	
2.7	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	условия полностью отсутствуют	
	плохо, не соответствует минимальным требованиям	2,5	имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны	
	удовлетворительно, но со значительными недостатками	5	организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобно время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги	
	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	7,5	условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (специально оснащенный туалет, специальные места подхода/подъезда)	170*7,5=1275/100%
	отлично, полностью удовлетворен(а)	10	условия полностью соответствуют потребностям	
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников			
3.1	Доброжелательность и вежливость работников			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает	
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками	
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	2*7,5=15/1%
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)	168*10=1680/99%
3.2	Компетентность работников			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает	
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками	
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	10*7,5=75/6%
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)	160*10=1600/94%
4	Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации			

№ п/п	Вопросы анкеты	Балл	Примечание	Средний Балл
4.1	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает	
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками	3*5=15/2%
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	24*7,5=180/14%
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)	143*10=1430/84%
4.2	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает	
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками	3*5=15/2%
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	24*7,5=180/14%
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)	143*10=1430/84%
4.3	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым			
	неудовлетворительно, не устраивает	0	неудовлетворительно, не устраивает	
	удовлетворительно	5	удовлетворительно, но со значительными недостатками	
	в целом хорошо, но есть недостатки	7,5	в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков	
	полностью устраивает	10	отлично, полностью удовлетворен(а)	170*10=1700/100%

Выводы: В ходе анкетирования родителей с целью проведения независимой оценки качества образовательной деятельности в МБУДО "ЦРТДиЮ" с. Курманаевка было роздано 180 анкет. Заполнено 170 анкет. Анализ анкет показал следующее:

Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности на сайте устраивает полностью 55%, с небольшими недостатками 41%, со значительными недостатками-3%,

Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность устраивает полностью 94% родителей, с небольшими недостатками 6%.

Условия для индивидуальной работы с обучающимися в целом устраивает полностью 100% родителей.

Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях устраивает полностью -86%, с небольшими недостатками-10%, со значительными недостатками-4%

Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устраивает полностью 100%

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников устраивает полностью -98%, с небольшими недостатками-2%,

Компетентность работников устраивает полностью -94%, с небольшими недостатками-6%,

Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации устраивает полностью -84%, с небольшими недостатками-14%,

Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг устраивает полностью -84%, с небольшими недостатками-14%, со значительными недостатками -2%

Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым выявили $106 \cdot 10 = 1060 / 100\%$.

Таким образом, уровень удовлетворенности услугами образовательной организации оценен родителями как удовлетворительный.