

Аналитическая справка
по результатам мониторинга удовлетворенности родителей(законных
представителей) условиями качества предоставляемых услуг
в 2019–2020 учебном году в МБУДО СЮТ г.Донецка

Одной из ведущих тенденций модернизации в сфере Российского образования является усиление внимания к проблеме повышения качества образования. Система дополнительного образования, как обозначено в Законе РФ «Об образовании», является важной ступенью в системе непрерывного образования, что предъявляет повышенные требования к качеству образования. Необходимы новые подходы в управлении методической работой, в организации воспитательно-образовательного процесса, поиске актуальных методов и средств, способствующих повышению качества образовательного процесса.

Дополнительное образование – один из социальных институтов, который осуществляет обучение, воспитание и развитие обучающихся. Это социально востребованная сфера, в которой заказчиками и потребителями образовательных услуг выступают дети и их родители (законные представители). В связи с этим возникает необходимость проведения исследований, изучающих удовлетворённость потребителей качеством образовательных услуг.

В связи с этим, ежегодно в учреждении осуществляется внутренний мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) условиями качества предоставляемых услуг в образовательной организации.

В 2019–2020 учебном году мониторинг проводился в период с 25.05.20 г. по 29.05.20 г.

Мониторинг проводился анонимно по следующим направлениям: техническое и естественнонаучное.

Целью организации мониторинга является :

- получение объективной информации о функционировании и развитии дополнительного образования в образовательной организации ;
- изучение мнения непосредственных пользователей родителями (законных представителей), что даёт возможность исследовать отношение обучающихся и их родителей к различным сторонам деятельности образовательной организации.

Задачи мониторинга: 1. Определить потребность обучающихся, родителей (законных представителей) в услугах учреждения.

2. Определить уровень востребованности услуг, предлагаемых учреждением.

3. Определить качество услуг учреждения в настоящий период.

4. С учетом результатов мониторинга рассмотреть вопрос о необходимости внесения актуальных и необходимых изменений в работу учреждения.

Анкетирование родителей (законных представителей) проводилось ответственными лицами, назначенными приказом директора МБУДО СЮТ г.Донецка о проведении мониторинга в образовательной организации. Анкеты, предложенные родителям (законным представителям), включали ряд вопросов, направленных на получение следующей информации:

- 1) Какие направления дополнительного образования посещает ваш ребенок?
- 2) Знакомы ли вы с программами, по которым занимается Ваш ребенок?
- 3) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?
- 4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
- 5) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
- 6) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?
- 7) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)
- 8) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?
- 9) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения?
- 10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?
- 11) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (педагог дополнительного образования)?
- 12) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?

13) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

14) Удовлетворены ли Вы режимом работы организации?

15) Удовлетворены ли Вы в целом качеством и условиями оказания услуг в организации?

16) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

В мониторинге естественнонаучного направления приняли участие 30(100%) родителей(законных представителей) обучающихся.

Полученные данные по итогам анкетирования позволяют сделать вывод:

1. Родители доверяют педагогам, довольны сложившейся системой воспитания и образования в образовательной организации. А это является показателем качества образовательных услуг. Они считают, что организованная образовательная деятельность способствует всестороннему развитию детей.
2. Созданная система работы удовлетворяет потребности и запросы родителей обучающихся.
3. 100% родителей(законных представителей) обучающихся знакомы с программами, по которым обучаются дети.
4. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.
5. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.
6. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены комфортностью предоставления услуг (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.).
7. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
8. 100% родителей(законных представителей) обучающихся готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).
9. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены режимом работы организации.

Таким образом, доля родителей(законных представителей) обучающихся естественнонаучной направленности, удовлетворенных условиями качества предоставляемых услуг, составляет 100% .

В мониторинге технической направленности приняли участие 648(100%) родителей(законных представителей) обучающихся.

Полученные данные по итогам анкетирования позволяют сделать вывод:

1. Родители доверяют педагогам, довольны сложившейся системой воспитания и образования в образовательной организации. А это является показателем качества образовательных услуг . Они считают, что организованная образовательная деятельность способствует всестороннему развитию детей.
2. Созданная система работы удовлетворяет потребности и запросы родителей обучающихся.
3. 100% родителей(законных представителей) обучающихся знакомы с программами, по которым обучаются дети.
4. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.
5. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.
6. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены комфортностью предоставления услуг (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.).
7. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
8. 100% родителей(законных представителей) обучающихся готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).
9. 100% родителей(законных представителей) обучающихся удовлетворены режимом работы организации.

Таким образом, доля родителей(законных представителей) обучающихся технической направленности, удовлетворенных условиями качества предоставляемой услуги, составляет 100% .