

**АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Государственного бюджетного образовательного учреждения
дополнительного образования Дома творчества «Измайловский»
Адмиралтейского района Санкт-Петербурга**

С 5 апреля по 15 мая 2019 года в ГБУ ДО ДТ «Измайловский» в рамках проведения независимой оценки качества образовательной деятельности проходил опрос получателей образовательных услуг.

Цель: определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством предоставления образовательных услуг в ГБУ ДО ДТ «Измайловский» (далее - Учреждение).

Для проведения независимой оценки была предложена для заполнения «Анкета получателя образовательных услуг». Респондентам необходимо было отметить позиции, в наибольшей степени, отвечающие их мнению.

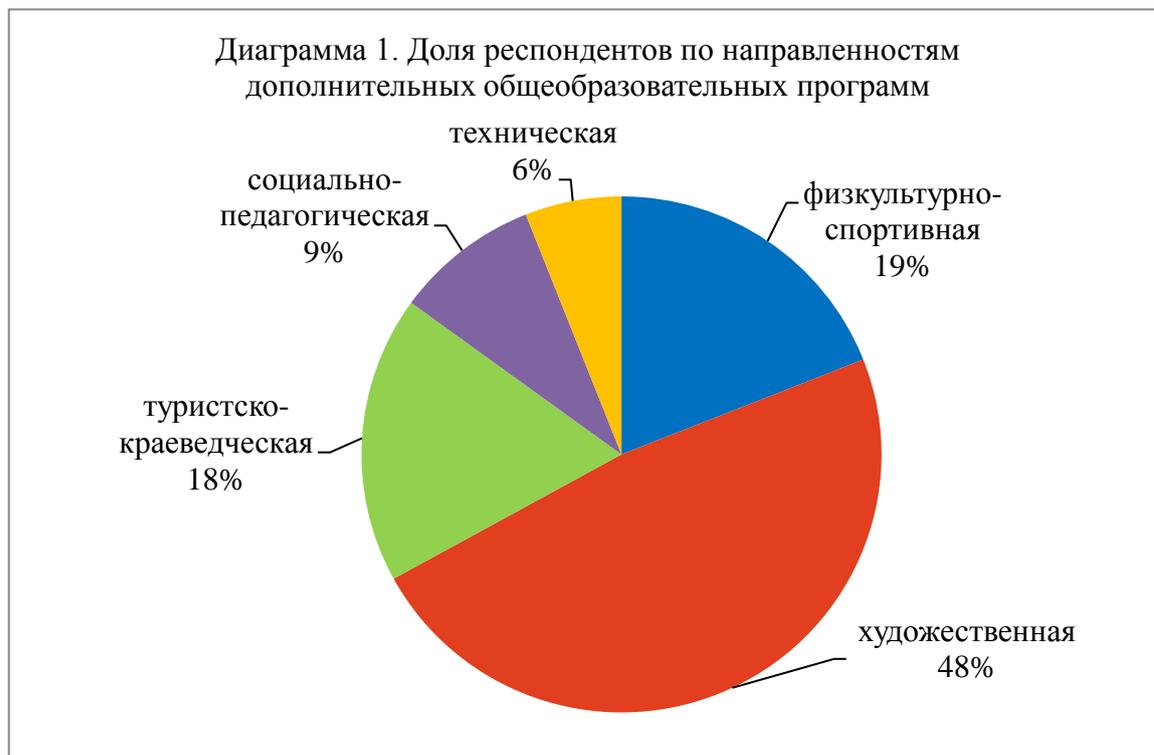
Анкетирование проводилось с использованием Google формы на официальном сайте Учреждения.

В анкетировании приняли участие 502 респондента, что составляет 11,2% от количества учащихся ДТ «Измайловский».

Состав респондентов:

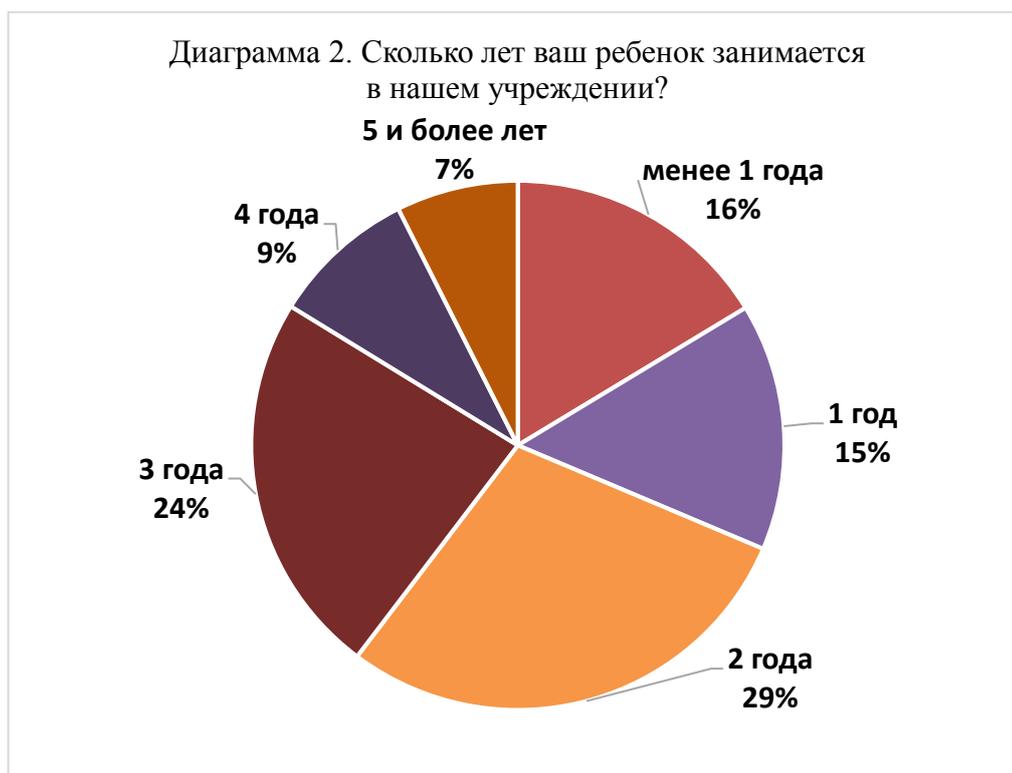
Состав респондентов	Количество (чел.)	%
Родители (законные представители) учащихся	483	96,2
Учащиеся	19	3,8

В опросе приняли участие родители (законные представители) учащихся, учащиеся по дополнительным общеобразовательным программам различных направленностей (диаграмма 1).



Контингент учащихся Учреждения стабильный, учащиеся заинтересованы в выбранном направлении дополнительной образовательной деятельности, готовы продолжать

образование по выбранному профилю, о чем свидетельствует продолжительность срока обучения учащихся в Доме творчества «Измайловский» (диаграмма 2).



За годы деятельности ДТ «Измайловский» приобрел популярность в социуме (34% респондентов получили информацию о возможности обучать детей в творческих коллективах через официальный сайт учреждения и социальные сети в Интернете; 33,9% потребителей выбрали учреждение по совету знакомых; 23,5% - узнали об учреждении из средств массовой информации; у 20,9% респондентов дети получили информацию о коллективах Дома творчества в школе; 12,2% учащихся приходят на занятия по примеру своих старших братьев и сестер. Что свидетельствует об открытости образовательного процесса и высокой профессиональной компетентности педагогов учреждения.

Итоги анкетирования получателей образовательных услуг

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов/кол-во человек, %					
		Положительно или скорее положительно		Затрудняюсь ответить		Скорее отрицательно или отрицательно	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	Как бы вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников организации?	494	98,4	8	1,6	0	0
2.	Удовлетворены ли вы компетентностью работников организации?	492	98	10	2	0	0
3.	Удовлетворены ли вы материально-техническим обеспечением организации?	421	83,9	60	12	21	4,1
4.	Удовлетворены ли вы качеством предоставляемых образовательных услуг?	495	98,6	7	1,4	0	0
5.	Готовы ли вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?	495	98,6	7	1,4	0	0

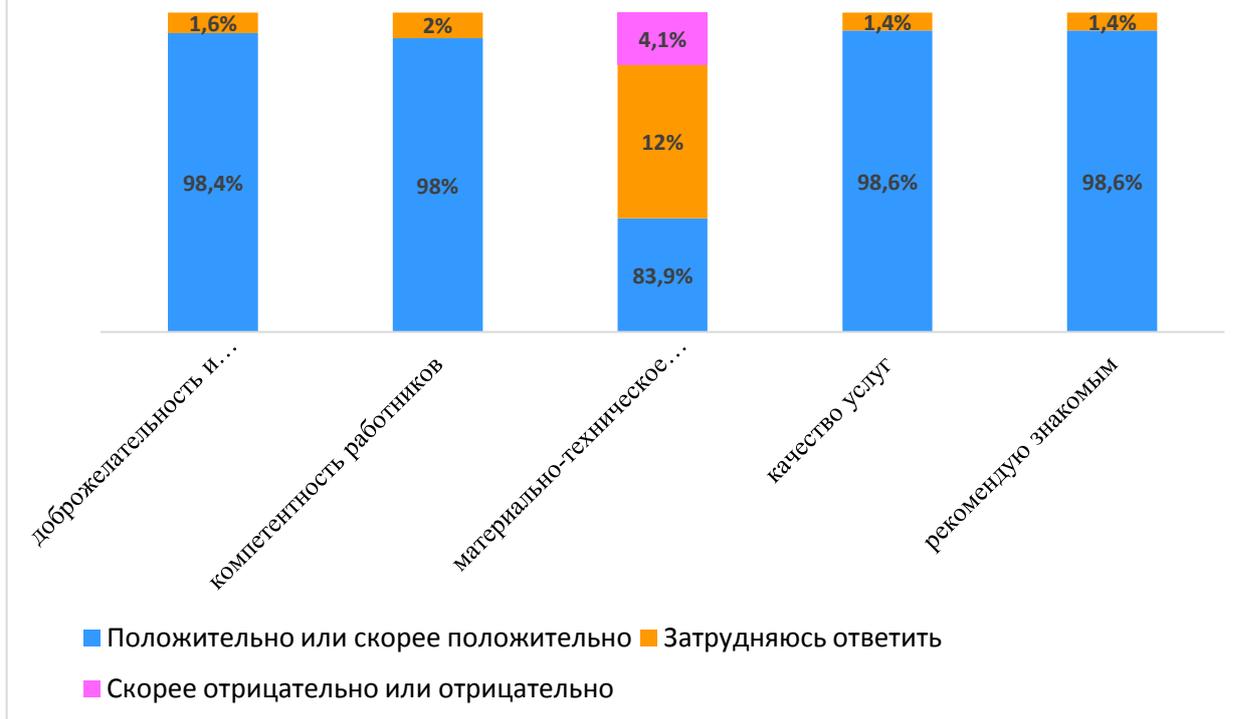
Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, разделов 3 и 4, определенных приказом Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547

Показатели, характеризующие общий критерий оценки	№ вопроса	Способ расчета показателя
---	-----------	---------------------------

качества образовательной деятельности организаций	анкеты	(в процентах)
Раздел III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников		
Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (98,4)	1 (Кол-во выбравших 1-й вариант ответа - 494) / (кол-во опрошенных - 502) * 100%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (98)	2 (Кол-во выбравших 1-й вариант ответа - 492) / (кол-во опрошенных - 502) * 100%
Раздел IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций		
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (83,9)	3 (Кол-во выбравших 1-й вариант ответа - 421) / (кол-во опрошенных - 502) * 100%
Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (98,6)	4 (Кол-во выбравших 1-й вариант ответа - 495) / (кол-во опрошенных - 502) * 100%
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (98,6)	5 (Кол-во выбравших 1-й вариант ответа - 495) / (кол-во опрошенных - 502) * 100%

По итогам опроса доброжелательность, вежливость, компетентность работников, качество предоставляемых услуг учреждения положительно или скорее положительно оценили более 90% респондентов (диаграмма 3). 98,6% (495 чел.) рекомендовали бы учреждение родственникам и знакомым.

Диаграмма 4.
Независимая оценка качества образовательных услуг



Вместе с тем, необходимо обратить внимание на материально-техническое обеспечение учреждения: 4% (21 чел.) дали отрицательную или скорее отрицательную оценку, 12% (60 чел.) – затруднились оценить состояние материально-технического обеспечения.

По сравнению с аналогичным анкетированием 2017 году по всем показателям увеличилась доля респондентов, выбравших вариант ответа «положительно или скорее положительно» (диаграмма 3). Таким образом, в целом наблюдается положительная динамика показателей оценки качества образовательной деятельности Учреждения.

Диаграмма 4
Доля респондентов, выбравших вариант ответа «положительно или скорее положительно»

