

**Результаты
анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МАУ «Школа искусств»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в 2017 году**

I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте

№	<i>Критерии оценки качества муниципальных образовательных услуг</i>										
	<i>Показатели</i>		пользуюсь постоянно – несколько раз в неделю и чаще		пользуюсь, время от времени, несколько раз в месяц		пользуюсь несколько раз в год и реже		не пользовались ни разу		
1.	Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь сайтом образовательной организации ?		<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	
			19	8,4	90	39,8	106	46,9	11	4,9	
2.	<i>Оцените следующие суждения о сайте школы:</i>	5	4		3		2		Затрудняюсь ответить		
		<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>
	- На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют:	137	60,6	60	26,5	4	1,8	0	0	25	11,1
	- На сайте есть необходимые сведения, контактные телефоны, электронная почта:	170	75,2	36	15,9	3	1,3	0	0	17	7,5
	- На сайте размещена информация о педагогическом коллективе:	177	78,3	29	12,8	2	0,9	0	0	18	8
	- Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию:	168	74,3	36	15,9	5	2,2	0	0	17	7,5
3.	Оцените доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов?	обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга		обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте		обеспечена работа контактного телефона по вопросам оказания образовательных услуг		взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено			
		64	28,3	36	15,9	124	54,9	2	0,9		
4.	Есть ли на официальном сайте образовательной организации электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы образовательной организации (обратная	обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности обр. организации, я лично пользовался(лась)		обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности образ. организации , я лично не пользовался(лась)		нет возможности направить предложение		затрудняюсь ответить			

связь, форум и прочее)?		данным сервисом		данным сервисом							
		49	21,7	65	28,8	15	6,6	97	42,9		
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность											
		5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
5.1	Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в образовательной организации (пожарная, антитеррористическая безопасность, охрана)	177	78,3	43	19	2	0,9	4	1,8	0	0
5.2	Оцените условия для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность и др.)	178	78,8	38	16,8	5	2,2	1	0,4	4	1,8
6.	Оцените материально-техническое обеспечение школы:										
	- Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.	175	77,4	40	17,7	5	2,2	0	0	6	2,7
	- Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	114	50,4	13	5,8	5	2,2	3	1,3	91	40,3
7.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися	191	84,5	28	12,4	0	0	2	0,9	5	2,2
8.	Оцените, насколько обеспечена организация условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.:	187	82,7	27	11,9	4	1,8	2	0,9	6	2,7
9.	Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными	41	18,1	12	5,3	3	1,3	3	1,3	167	73,9

	возможностями здоровья и инвалидов										
--	------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

III. Оценка качества образовательной деятельности

		5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>
10.	Как бы Вы оценили:										
	– качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная организация	179	79,2	17	7,5	6	2,7	2	0,9	22	9,7
	- организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка)	186	82,3	30	13,3	3	1,3	2	0,9	5	2,2
	– организацию воспитательного процесса	193	85,4	23	10,6	3	1,3	0	0	6	2,7
	- организацию досуга, оздоровления в каникулярное время	92	40,7	23	10,2	9	4	6	2,7	96	42,5

IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

		доброжелательные		нейтральные		равнодушные, безразличные		неприязненные		конфликтные	
		<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>
11.	Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями	219	97,3	4	1,8	1	0,4	1	0,4	1	0,4
12.	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями	219	97	5	2,2	2	0,8	0	0	0	0
13.	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации?	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>
		211	93,4	11	4,9	2	0,9	0	0	2	0,9
14.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы	Точно порекомендую		Скорее порекомендую		Скорее не порекомендую		Точно не порекомендую		Затрудняюсь ответить	
		<i>Количество</i>	<i>%</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>	<i>Количество</i>	<i>%</i>

рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?	<i>респондентов</i>	<i>респондентов</i>	<i>респондентов</i>	<i>респондентов</i>	<i>респондентов</i>	<i>респондентов</i>	<i>респондентов</i>	<i>респондентов</i>	<i>респондентов</i>	
	190	84,1	34	15	0	0	0	0	2	0,9

V. Степень информированности о деятельности образовательной организации

15.	Знакомы ли Вы:	Да		Нет	
		<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>
	-с уставом школы, лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности	204	90,3	22	9,7
	-с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями	202	89,4	24	10,6
	-с правилами приема, комплектования классов	208	92	18	8
	-с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами)	222	98,2	4	1,8
	-с учебными результатами и с достижениями организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.)	214	94,7	12	5,3
	-с формами возможного участия в управлении образовательной организации	172	76,1	54	23,9
	-с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год	166	73,5	60	26,5
	-с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год	157	69,5	69	30,5

VI. Общие сведения

		Первый год		Два года		Три и более			
		<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>	<i>%</i>	<i>Количество респондентов</i>		<i>%</i>	
16.	Сколько лет Ваш ребенок учится в нашей образовательной организации?	77	34,1	64	28,3	85		37,6	
17.	Ваше образование	Среднее	<i>%</i>	Средне специальное	<i>%</i>	Неполное высшее	<i>%</i>	Высшее	<i>%</i>
		6	2,7	26	11,5	28	12,4	166	76,2

**Сравнительный анализ
результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся МАУ «Школа искусств»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2016, 2017 годах**

Количество опрошенных родителей (законных представителей):

2016 год – 290 человек; 2017 год – 226 человек.

№	Показатели	Результат анкетирования (доля опрошенных)		Динамика результатов	Рекомендации по улучшению качества оказания услуги	
		2016 г.	2017 г.			
I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте						
1.	Как часто Вы пользуетесь сайтом школы?					
		постоянно	56,2 %	48,2 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	не пользуюсь	43,8 %	51,8%	отрицательная		
2.	Оцените актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте)					
		на «5» и «4»	80 %	90 %	положительная	
		на «3» и «2»	6 %	1,5 %	положительная	
		затрудняюсь ответить	14 %	8,5 %		
3.	Оцените доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов?					
	- обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга	26,2%	28,3 %	положительная		
	- обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте	29,7 %	15,9 %	отрицательная		
	- обеспечена работа контактного телефона по вопросам оказания образовательных услуг	40,3 %	54,9 %	положительная		
	- взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено	3,8 %	0,9 %	положительная		
4.	Есть ли на официальном сайте образовательной организации электронные сервисы, позволяющие внести предложения, направленные на улучшение работы образовательной организации (обратная связь, форум и прочее)?					
	- обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности обр. организации, я лично пользовался(лась) данным сервисом	16,6 %	21,7%	положительная		
	- обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности образ. организации, я лично не пользовался(лась) данным сервисом	34,4 %	28,8 %			
	- нет возможности направить предложение	15,2 %	6,6 %	положительная		
	- затрудняюсь ответить	33,8 %	42,9 %			
II. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность						
5.1	Оцените, насколько Вас устраивает организация безопасности пребывания ребенка в образовательной организации (пожарная, антитеррористическая					

	безопасность, охрана)				
		на «5» и «4»	89,7 %	97,3 %	положительная
		на «3» и «2»	6,5%	2,7 %	
		затрудняюсь ответить	3,8 %	0 %	
5.2	Оцените условия для охраны и укрепления здоровья (температурный режим в классах, освещенность и др.)				
		на «5» и «4»	84,5 %	95,6 %	положительная
		на «3» и «2»	12,7 %	2,6 %	
		затрудняюсь ответить	2,8 %	1,8 %	
6.1	Оцените материально-техническое обеспечение организации: наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.				
		на «5» и «4»	90 %	95,1 %	положительная
		на «3» и «2»	5,2 %	2,2 %	
		затрудняюсь ответить	4,8 %	2,7 %	
6.2	Оцените материально-техническое обеспечение организации: наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья				
		на «5» и «4»	34,8 %	56,1 %	положительная
		на «3» и «2»	4,5 %	3,5 %	
		затрудняюсь ответить	60,7 %	40,3 %	
7.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися				
		на «5» и «4»	88,8 %	96,9 %	положительная
		на «3» и «2»	4 %	0,9 %	
		затрудняюсь ответить	7,2 %	2,2 %	
8.	Оцените, насколько обеспечена организация условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п.:				
		на «5» и «4»	88 %	95 %	положительная
		на «3» и «2»	5,5 %	2,5 %	
		затрудняюсь ответить	6,5 %	2,5 %	
9.	Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов				
		на «5» и «4»	23,4 %	23,4 %	стабильно
		на «3» и «2»	4,5 %	2,6 %	
		затрудняюсь ответить	72,1 %	74 %	
III. Оценка качества образовательной деятельности					
10.1	Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная организация				
		на «5» и «4»	77,6 %	86,7 %	положительная
		на «3» и «2»	3,8 %	3,6 %	
		затрудняюсь ответить	18,6 %	9,7 %	
10.2	Как бы Вы оценили организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка)				
		на «5» и «4»	92,4 %	95,6 %	положительная
		на «3» и «2»	5,6 %	2,2 %	
		затрудняюсь ответить	2 %	2,2 %	
10.3	Как бы Вы оценили организацию воспитательного процесса				
		на «5» и «4»	91,3 %	96 %	положительная

	на «3» и «2»	4,9 %	1,3 %			
	затрудняюсь ответить	3,8 %	2,7 %			
10.4	Как бы Вы оценили организацию досуга, оздоровления в каникулярное время					
	на «5» и «4»	60 %	51 %	отрицательная		
	на «3» и «2»	11,4 %	6,5 %			
	затрудняюсь ответить	28,6 %	42,5 %			
IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений						
11.	Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями					
	доброжелательные	92,1 %	97 %	положительная		
	нейтральные	4,8 %	1,8 %			
	равнодушный, безразличный	2,4 %	0,4 %			
	неприязненные, конфликтные	0,7 %	0,8 %			
12.	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями					
	доброжелательные	90,3 %	97%	положительная		
	нейтральные	8,3 %	2,2 %			
	равнодушный, безразличный	1,4 %	0,8 %			
	неприязненные, конфликтные	0 %	0 %			
13.	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации?					
	на «5» и «4»	95 %	98 %	положительная		
	на «3» и «2»	3,4 %	1 %			
	затрудняюсь ответить	1,6 %	1 %			
14.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?					
	точно порекомендую	70 %	84,1 %	положительная		
	скорее порекомендую	26,6 %	15 %			
	скорее не порекомендую	1,7 %	0 %			
	точно не порекомендую	1,4 %	0 %			
	затрудняюсь ответить	0,3 %	0,9 %			
V. Степень информированности о деятельности образовательной организации						
15.	Знакомы ли Вы:	Да	Нет	Да	Нет	
	с уставом школы, лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности	83,8	16,2	90,3	9,7	положительная по 9 из 9 показателей наблюдается наблюдается положительная динамика
	с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями	84,1	15,9	89,4	10,6	положительная
	с правилами приема, комплектования классов	82,8	17,2	92	8	положительная
	с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами)	93,8	6,2	98,2	1,8	положительная
	с учебными результатами и с достижениями организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.)	91,0	9,0	94,7	5,3	положительная

	с формами возможного участия в управлении образовательной организации	63,1	36,9	76,1	23,9	положительная	
	с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год	56,9	43,1	73,5	26,5	положительная	
	с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год	53,1	46,9	69,5	30,5	положительная	