



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
Администрации города Когалыма
ПРИКАЗ

От « 24 » декабря 20 20 г

882

О результатах проведения анкетирования по изучению мнения
родителей (законных представителей) учащихся Муниципального автономного
учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств»
о качестве оказания муниципальных услуг в 2020 году

На основании постановления Администрации города Когалыма от 27.04.2011 №903 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг», в соответствии с приказом управления образования Администрации города Когалыма от 13.11.2020 №760 «О проведении анкетирования по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций города Когалыма о качестве оказания муниципальных услуг в 2020 году» с целью получения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг образовательными организациями города Когалыма в декабре 2020 года проведено анкетирование по изучению мнения родителей (законных представителей) учащихся Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» (далее – МАУ «Школа искусств»). В анкетировании приняли участие 352 родителей (законных представителей) обучающихся МАУ «Школа искусств». Результаты анкетирования, в том числе в сравнении с результатами за два предыдущих года, начиная с 2018 года, представлены в приложениях 1, 2 к настоящему приказу.

На основании результатов анкетирования,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать работу, проводимую МАУ «Школа искусств» в 2020 году по оказанию муниципальных услуг в сфере дополнительного образования, удовлетворительной.

2. Отметить:

2.1. Положительную динамику по показателям, характеризующим качество оказания муниципальных услуг в МАУ «Школа искусств» в 2020 году в сравнении с результатами 2019 года:

- «Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов»;

- «Обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности образовательной организации (обратная связь, электронный сервисы, форум и прочее)».

2.2. Недостаточный уровень информированности родителей о деятельности образовательной организации. Информационно-разъяснительная работа с родителями (законными представителями) в МАУ «Школа искусств» осуществляется не на должном уровне, респонденты затрудняются ответить на многие вопросы.

2.3. Отметить отрицательную динамику по многим показателям, характеризующим качество оказания муниципальных услуг в МАУ «Школа искусств» в 2020 году в сравнении с результатами 2019 года.

3. Директору МАУ «Школа искусств» Н.В.Велижанину:

3.1. провести анализ результатов анкетирования на предмет выявления факторов, повлиявших на снижение значений показателей удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся в оказании МАУ «Школа искусств» муниципальных образовательных услуг;

3.2. учесть в дальнейшей работе рекомендации по улучшению качества оказания муниципальных услуг в сфере образования согласно приложению 2 к настоящему приказу;

3.3. выявить причины и принять меры по повышению качества воспитательного процесса;

3.4. продолжить работу с родителями (законными представителями) учащихся по популяризации школьного сайта;

3.5. продолжить работу по развитию творческих способностей обучающихся;

3.6. довести информацию до родителей (законных представителей) об организации деятельности пришкольных лагерей;

3.7. поддерживать в актуальном состоянии и регулярно обновлять информацию на официальном сайте организации;

3.8. довести результаты анкетирования до сведения педагогического коллектива и родителей (законных представителей) учащихся в срок до 03.02.2021.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела по общему и дополнительному образованию управления образования Администрации города Когалыма Власенко М.Г.

Начальник
Управления образования

С.Г.Гришина

Муштаева И.Н.

**Результаты
анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся МАУ «Школа искусств»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг в 2020 году**

I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте											
№	Критерии оценки качества муниципальных образовательных услуг										
	Показатели			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	
				Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
1.	Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь сайтом образовательной организации?			84	24	136	38,6	113	32,1	19	5,4
2.	Оцените следующие суждения о сайте образовательной организации:	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
	- На сайте представлена актуальная информация, которую регулярно обновляют:	217	62	69	19,4	7	2	1	0,3	58	16,5
	- На сайте есть необходимые сведения, контактные телефоны, электронная почта:	270	77	50	14,2	2	0,6	1	0,3	29	8,2
	- На сайте размещена информация о педагогическом коллективе:	275	78	42	11,9	3	0,9	1	0,3	31	8,8
	- Сайтом удобно пользоваться и находить нужную информацию:	220	63	86	24,4	9	2,6	2	0,6	35	9,9
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	
				134	38	151	42,9	62	17,6	5	1,4
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		обеспечена возможность направить предложения по разным направлениям деятельности образ. организации, я лично не пользовался(лась) данным сервисом		нет возможности направить предложение		затрудняюсь ответить	
				102	29	152	43,2	9	2,6	89	25,3

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)	288	82	42	11,9	6	1,7	0	0,0	16	4,5
5.2	Наличие зоны отдыха (ожидания)	277	79	49	13,9	10	2,8	2	0,6	14	4
5.3	Наличие и понятность навигации внутри организации	257	73	52	14,8	10	2,8	2	0,6	31	8,8
5.4	Наличие и доступность питьевой воды	255	72	34	9,7	13	3,7	4	1,1	46	13,1
5.5	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	276	78	46	13,1	3	0,9	0	0,0	27	7,7
5.6	Санитарное состояние помещений организации	276	78	46	13,1	3	0,9	0	0,0	27	7,7
6.	Оцените материально-техническое обеспечение образовательной организации:										
	- Наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.	273	78	45	12,8	5	1,4	0	0,0	29	8,2
	- Наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	91	26	36	10,2	16	4,5	2	0,6	207	58,8
7.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися	242	69	50	14,2	10	2,8	1	0,3	49	13,9
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	254	72	63	17,9	6	1,7	2	0,6	27	7,7

	т.п.:										
9.	Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	87	25	39	11,1	8	2,3	1	0,3	217	61,6

III. Оценка качества образовательной деятельности

		5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
10.	Как бы Вы оценили:										
	– качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная организация	276	78	47	13,4	8	2,3	0	0,0	21	6
	- организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка)	274	78	55	15,6	11	3,1	3	0,9	9	2,6
	– организацию воспитательного процесса	278	79	48	13,6	6	1,7	0	0,0	20	5,7
	- организацию досуга, оздоровления в каникулярное время	195	55	54	15,3	19	5,4	6	1,7	78	22,2

IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений

		доброжелательные		нейтральные		равнодушные, безразличные		неприязненные		конфликтные	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
11.	Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями	327	93	22	6,3	0	0,0	2	0,6	1	0,3
12.	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями	332	94	17	4,8	0	0,0	3	0,9	0	0,0
13.	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации?	5		4		3		2		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
		298	85	42	11,9	4	1,1	0	0,0	8	2,3

14.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?	Точно порекомендую		Скорее порекомендую		Скорее не порекомендую		Точно не порекомендую		Затрудняюсь ответить	
		Количество респондентов в	%	Количество респондентов в	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
		254	72	89	25,3	2	0,6	1	0,3	6	1,7

V. Степень информированности о деятельности образовательной организации

15.	Знакомы ли Вы:	Да		Нет	
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%
	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	302	85,8	50	14,2
	с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями	290	82,4	62	17,6
	с правилами приема, комплектования групп	315	89,5	37	10,5
	с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами)	335	95,2	17	4,8
	с учебными результатами и с достижениями организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.)	325	92,3	27	7,7
	с формами возможного участия в управлении образовательной организации	258	73,3	94	26,7
	с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год	241	68,5	111	31,5
	с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год	239	67,9	113	32,1

VI. Общие сведения

		первый год		Два года		Три и более			
		Количество респондентов	%	Количество респондентов	%	Количество респондентов		%	
16.	Сколько лет Ваш ребенок учится в вашей образовательной организации?	83	24	188	53,4	81		23	
17.	Ваше образование	Среднее	%	Средне специальное	%	Неполное высшее	%	Высшее	%
		12	3,4	47	13,4	19	5,4	274	77,8

**Сравнительный анализ
результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся МАУ «Школа искусств»
о качестве оказания муниципальных образовательных услуг, проведенного в 2018, 2019, 2020 годах**

Количество опрошенных родителей (законных представителей):
2018 год – 260 человек; 2019 год – 290 человек; 2020 год – 352 человека.

№	Показатели	Результат анкетирования (доля опрошенных)			Динамика результатов	Рекомендации по улучшению качества оказания услуги
		2018 г.	2019 г.	2020 г.		
I. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте						
1.	Как часто Вы пользуетесь сайтом образовательной организации?					
	постоянно, несколько раз в месяц	52,7 %	56 %	62,5 %	положительная	Продолжить работу с родительской общественностью по популяризации школьного сайта
	пользуюсь раз в год и реже, не пользуюсь	47,3 %	44 %	37,5 %		
2.	Оцените актуальность информации, представленной на сайте (удовлетворенность представленной информацией на сайте)					
	на «5» и «4»	74,6 %	93,7 %	81,4%	отрицательная	Усилить работу по актуальности информации представленной на сайте
	на «3» и «2»	5,4 %	2,6 %	2,3 %		
	затрудняюсь ответить	20 %	3,7 %	16,5%	отрицательная	
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	37,3 %	31,4 %	38 %	положительная	
	- обеспечена работа контактного телефона, налажено взаимодействие с участниками образовательного процесса по электронной почте	29,2 %	46,9 %	43 %		
	- обеспечена работа контактного телефона по вопросам оказания образовательных услуг	30,4 %	20,0 %	17,6 %		
	- взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено	3,1 %	1,7 %	1,4 %		
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	24,2 %	21,4 %	29 %	положительная	
	- обеспечена возможность направить предложения	34,2 %	52,8 %	43,2 %		

	по разным направлениям деятельности образовательной организации, я лично не пользовался(лась) данным сервисом					
	- нет возможности направить предложение	1,9 %	0,7 %	2,6 %		
	- затрудняюсь ответить	39,6 %	22,4 %	25,3 %		
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»	93 %	99 %	94 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	на «3» и «2»	2,7 %	0 %	1,7 %		
	затрудняюсь ответить	4,3 %	1 %	4,5 %		
5.2	Наличие зоны отдыха (ожидания)					
	на «5» и «4»			92,7 %		
	на «3» и «2»			3,3 %		
	затрудняюсь ответить			4 %		
5.3	Наличие и понятность навигации внутри организации					
	на «5» и «4»			87,8 %		
	на «3» и «2»			3,4 %		
	затрудняюсь ответить			8,8 %		
5.4	Наличие и доступность питьевой воды					
	на «5» и «4»			81,7 %		
	на «3» и «2»			5,2 %		
	затрудняюсь ответить			13,1 %		
5.5	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений					
	на «5» и «4»			91,1 %		
	на «3» и «2»			0,9 %		
	затрудняюсь ствтить			8 %		
5.6	Санитарное состояние помещений организации					
	на «5» и «4»			91,1 %		
	на «3» и «2»			0,9 %		
	затрудняюсь ответить			8 %		
6.1	Оцените материально-техническое обеспечение организации: наличие необходимого учебного оборудования и наглядных пособий для проведения занятий.					
	на «5» и «4»	88,8 %	96,5 %	90,8 %	отрицательная	
	на «3» и «2»	7,3 %	1 %	1 %		
	затрудняюсь ответить	3,8 %	2,4 %	8,2 %		
6.2	Оцените материально-техническое обеспечение организации: наличие оборудования для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья					
	на «5» и «4»	46,9 %	51,6 %	36,2 %	отрицательная	Выявить причины снижения

	на «3» и «2»	6,1 %	8,2 %	5 %		уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	затрудняюсь ответить	49,9 %	40,3 %	58,8 %		
7.	Оцените организацию индивидуальной работы с обучающимися					
	на «5» и «4»	90,4 %	95,1%	83,2 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	на «3» и «2»	3,9 %	3,1 %	2,9 %		
	затрудняюсь ответить	5,8 %	1,7 %	13,9 %		
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»	91,5 %	97,5 %	89,9 %	отрицательная	Продолжить работу по развитию творческих способностей
	на «3» и «2»	4,2 %	1,6 %	2,4 %		
	затрудняюсь ответить	4,2 %	0,6 %	7,7 %		
9.	Оцените условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов					
	на «5» и «4»	36,9 %	58,5 %	36,1 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	на «3» и «2»	5,4 %	6,1 %	2,3 %		
	затрудняюсь ответить	57,7 %	35,1 %	61,6 %		
III. Оценка качества образовательной деятельности						
10.1	Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку образовательная организация					
	на «5» и «4»	85,4 %	97,5 %	91,4 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	на «3» и «2»	1,9 %	0,3 %	2,6 %		
	затрудняюсь ответить	12,7 %	2 %	6 %		
10.2	Как бы Вы оценили организацию учебного процесса (содержание образовательной программы, учебный план, расписание занятий, учебная нагрузка)					
	на «5» и «4»	90,7 %	98,2 %	93,6 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	на «3» и «2»	5,7 %	0,9 %	3,8 %		
	затрудняюсь ответить	3,5 %	0,6 %	2,6 %		
10.3	Как бы Вы оценили организацию воспитательного процесса					
	на «5» и «4»	93,4 %	95,8 %	92,6 %	отрицательная	Принять меры по повышению качества
	на «3» и «2»	3,5 %	3 %	1,7 %		
	затрудняюсь ответить	3,1 %	1 %	5,7 %		
10.4	Как бы Вы оценили организацию досуга, оздоровления в каникулярное время					
	на «5» и «4»	62,7 %	86,2 %	70,3 %	отрицательная	Довести информацию до родителей об организации деятельности пришкольных лагере
	на «3» и «2»	7,4 %	6,5 %	7,5 %		
	затрудняюсь ответить	30 %	7,2 %	22,2 %		
IV. Оценка взаимодействия участников образовательных отношений						
11.	Каков характер взаимоотношений Вашего ребенка с учителями					
	доброжелательные	90,8 %	96,2 %	93 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению
	нейтральные	6,5 %	3,8 %	6,3 %		
	равнодушный, безразличный	0,4 %	0 %	0,4 %		
	неприязненные, конфликтные	0,4 %	0 %	0,3 %		

12.	Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учителями и родителями						
	доброжелательные	91,5 %	96,2 %	94,2 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	
	нейтральные	7,3 %	3,4 %	4,8 %			
	равнодушный, безразличный	0,4 %	0,3 %	0,0 %			
	неприятные, конфликтные	0,4 %	0 %	1 %			
13.	Оцените, насколько Вы удовлетворены компетентностью, профессионализмом работников образовательной организации?						
	на «5» и «4»	96,9 %	98,2 %	96,9 %	отрицательная	Выявить причины снижения уровня удовлетворенности и принять меры по его повышению	
	на «3» и «2»	1,2 %	1,8 %	1,1%			
	затрудняюсь ответить	1,9 %	0 %	2 %			
14.	Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную школу Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет?						
	точно порекомендую	72,3 %	64,8 %	72 %	положительная		
	скорее порекомендую	25 %	34,1 %	25,3 %			
	скорее не порекомендую	0,4 %	0,3 %	0,6 %			
	точно не порекомендую	0 %	0 %	0,3 %			
	затрудняюсь ответить	2,3 %	0,6 %	1,7 %			

V. Степень информированности о деятельности образовательной организации

15.	Знакомы ли Вы:	Да	Нет	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	75,4	24,6	87,2	12,8	85,8	14,2	положительная	По 2 из 9 показателей наблюдается положительная динамика, по 6 показателям отрицательная. Организовать работу по информированию родителей о деятельности образовательной организации.
	с содержанием образования, используемыми методами обучения и воспитания, применяемыми образовательными технологиями	76,2	23,8	88,9	11,1	82,4	17,6	отрицательная	
	с правилами приема, комплектования классов	81,2	18,8	92,7	7,3	89,5	10,5	отрицательная	
	с организацией учебного процесса (расписанием занятий, учебным планом, реализуемыми программами)	95,4	4,6	92,7	7,3	95,2	4,8	положительная	
	с учебными результатами и с достижениями организации и учеников (результаты участия в конкурсе, олимпиадах, проектах и др.)	86,2	13,8	94,8	5,2	92,3	7,7	отрицательная	
	с формами возможного участия в управлении образовательной организации	61,9	38,1	80,6	19,4	73,3	26,7	отрицательная	
	с публичным докладом о деятельности образовательной организации за предыдущий учебный год	60,4	39,6	74,1	25,9	68,5	31,5	отрицательная	
	с результатами само обследования образовательной организации за предыдущий учебный год	55,8	44,2	72,4	29,4	67,9	32,1	отрицательная	