**Аналитическая справка по итогам проведения самооценки качества образовательной деятельности КГБОУ ДО ХКЦРТДиЮ**

**(март 2017 г.)**

**Анкета № 2**

В марте 2017года в КГБОУ ДО «Хабаровский краевой центр развития творчества детей и юношества» (далее Центр) проведено анкетирование обучающихся структурных подразделений (далее сп) и их родителей (законных представителей)

# Цель: организация и проведение самооценки качества образовательной деятельности КГБОУ ДО ХКЦРТДиЮ на основании приказа Минобрнауки России от 05 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» и в соответствии с «Методическими рекомендациями по расчёту показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 г. № АП-87/02вн)

Анкетирование проведено на опросных листах, заполняемых респондентами, и обработано в электронном виде.

Респондентам предлагалась анкета № 2 (для родителей, для обучающихся)

Всего в опросе приняли участие **657** человек, из них:

**202** обучающихся и **455** родителей (их законных представителей)

**Число опрошенных в КГБОУ ДО «Хабаровский краевой центр развития творчества детей и юношества»**

1. **Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.**
   1. **Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.**

Средний показатель по полноте и актуальности информации об организации и ее деятельности - **88%**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует) | 0 | 0,4 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью, не структурирована, не актуальна) | 4 | 2,6 |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, плохо структурирована, не актуальна) | 5 | 7,5 |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, хорошо структурирована, частично актуальна) | 28 | 24,5 |
| 5 | Отлично, полностью удовлетворен (а) (информация размещена полностью, хорошо структурирована, актуальна) | 63 | 65 |
| **Средний показатель** | | **88%** | **88%** |

Большинство обучающихся и родителей полностью удовлетворены информацией, размещенной на сайте организации, считают ее актуальной, удовлетворенность родителей на **2%** выше, чем у обучающихся.

**1.2. Наличие сведений о педагогических работниках организации.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает (информация отсутствует) | 1 | 0,4 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (информация представлена не полностью) | 3 | 3 |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками (информация представлена полностью, но со значительными недостатками) | 6 | 6 |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (информация представлена полностью, за исключением незначительных недостатков) | 23 | 37 |
| 5 | Отлично, полностью удовлетворен(а) (информация размещена полностью, размещена актуальная информация) | 67 | 53 |
| **Средний показатель** | | **88%** | **85%** |

Из диаграммы видно, что обучающиеся удовлетворены сведениями о педагогах на сайте организации больше на 3%, чем родители.

**1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает (взаимодействие с участниками образовательного процесса не обеспечено) | 1 | 1 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (обеспечена работа телефона горячей линии по вопросам оказания образовательных услуг) | 1 | 3 |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена работа телефона горячей линии, взаимодействие с участниками образовательного процесса обеспечено по электронной почте) | 15 | 22 |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена работа телефона горячей линии, налажено взаимодействие по электронной почте, на сайте организации функционирует гостевая книга) | 35 | 34 |
| 5 | Отлично, полностью удовлетворен (а)( 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). | 48 | 40 |
| **Средний показатель** | | **82** | **77** |

**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)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает )не обеспечена доступность сведений о ходе рассмотрения обращения граждан) | 1 | 2 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (наличие статистической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте) | 3 | 4 |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону) | 20 | 14 |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения граждан по телефону, электронной почте) | 27 | 38 |
| 5 | Отлично, полностью удовлетворен (а) ( обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан в режиме реального времени) | 49 | 42 |
| **Средний показатель** | | **80** | **79** |

*По структурным подразделениям* ***средний балл удовлетворенности*** *по данному пункту представлен на диаграмме ниже*

1. **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.**
   1. **Материально – техническое и информационное обеспечение организации.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Не удовлетворительно, не устраивает (полностью отсутствуют электронные и бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты) | 2 | 3 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, отсутствуют электронные средства обучения) | 7 | 9 |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, частично есть электронные средства обучения) | 25 | 20 |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, за исключением доступа к интернету) | 27 | 35 |
| 5 | Отлично, полностью удовлетворен (а) (имеются бумажные средства обучения, читальные и методические кабинеты, электронные средства обучения, включая доступ к интернету) | 39 | 33 |
| **Средний показатель** | | **73** | **72** |

Средний показатель у обучающихся и родителей примерно одинаков. Полностью удовлетворены, материально - техническим и информационным обеспечением **66%** обучающихся и **68%** родителей.

* 1. **Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | | |
| Обучающиеся | | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы – (отсутствует спортивный зал и спортивные площадки) | 13 | | 7 |
| 2 | Удовлетворительно, но с незначительными недостатками (организация имеет только физкультурный зал) | 6 | 18 | |
| 3 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (организация оборудована всеми спортивными сооружениями (спортзал, стадион и пр.)) | 15 | 15 | |
| 4 | Отлично, полностью удовлетворен (а) (организация оборудована всеми необходимыми спортивными сооружениями, имеются в наличии программы дополнительного образования физкультурно - спортивной направленности) | 34 | 29 | |
| 5 | Неудовлетворительно, не устраивает (необходимые условия не созданы – (отсутствует столовая( буфет)) | 34 | 71 | |
| 6 | Отлично, полностью удовлетворен (а) ( в организации оборудовано помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи, обеспечивающие возможность организации качественного горячего питания) | 15 | 10 | |
| **Средний показатель** | | **39** | **38** | |

Удовлетворенность респондентов условиями для охраны и укрепления здоровья, а также организацией питания обучающихся в Центре и структурных подразделениях невысокая. «Отлично» и «хорошо» оценили **49%** учащихся и **44%** родителей.

* 1. **Условия для индивидуальной работы с обучающимися**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительные, не устраивает (в организации не созданы условия для индивидуальной работы с обучающимися) | 3 | 2 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (условия созданы частично, с использованием электронных средств обучения, без доступа в интернет) | 5 | 5 |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ) | 15 | 13 |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (в организации созданы условия для получения образования в рамках сетевой формы (интернет) реализации образовательных программ, а также с применением дистанционных образовательных программ) | 39 | 31 |
| 5 | Отлично, полностью удовлетворен (а) | 38 | 48 |
| **Средний показатель** | | **75** | **78** |

Анализ выявил, что родители больше удовлетворены условиями для индивидуальной работы педагогов с обучающимися, чем сами учащиеся (по среднему показателю).

***% респондентов***, оценивших данный пункт **«удовлетворен в целом хорошо, за исключением незначительных недостатков и отлично»** представлен на диаграмме ниже.

* 1. **Наличие дополнительных образовательных программ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает (дополнительные образовательные программы не реализуются) | 2 | 2 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (реализуется всего 1 дополнительная программа) | 1 | 1 |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками (реализуется 2 дополнительных образовательных программ) | 12 | 17 |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (реализуются 3 дополнительные образовательные программы) | 23 | 18 |
| 5 | Отлично полностью удовлетворен (а) (реализуются более 3 дополнительных образовательных программ) | 62 | 62 |
| **Средний показатель** | | **86** | **84** |

Анализ анкетирования выявил, что респонденты владеют информацией о программах, реализуемых в структурных подразделениях. Наиболее полной информацией владеют обучающиеся, родители также достаточно широко информированы о дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программах, реализуемых в структурных подразделениях Центра.

**Полная удовлетворенность респондентов реализуемыми в Центре программами**

* 1. **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, в том числе спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | | |
| Обучающиеся | | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает (условия для развития творческих способностей не предоставлены) | 3 | | 4 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (предоставлены условия для участия обучающихся только в спортивных мероприятиях) | 4 | 5 | |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и частично в образовательных (олимпиады, выставки, смотры)) | 8 | 8 | |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (предоставлены условия для участия обучающихся в спортивных мероприятиях и в образовательных (олимпиады, выставки, смотры), но только на региональном уровне) | 13 | 23 | |
| 5 | Отлично, полностью удовлетворен (а) (предоставлены все условия для участия обучающихся в международных и всероссийских олимпиадах и спортивных мероприятиях) | 72 | 60 | |
| **Средний показатель** | | **87** | **83** | |

Полностью удовлетворены развитием творческих способностей и интересов обучающихся: 85% учащихся и 83% родителей.

**Средний показатель удовлетворенности респондентов развитием интересов и творческих способностей учащихся**

* 1. **Наличие возможности оказания психолого–педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает (отсутствуют условия для оказания вышеуказанных видов помощи) | 3 | 5 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (вышеуказанные виды помощи оказываются некачественно) | 5 | 2 |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками (имеется возможность качественно оказывать один из видов помощи (психолого- педагогической, медицинской или социальной)) | 22 | 29 |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (имеется возможность качественно оказывать как минимум 2 вида помощи (психолого – педагогической, медицинской или социальной) | 32 | 32 |
| 5 | Отлично, полностью удовлетворен (а) (имеется возможность качественно оказывать все 3 вида помощи (психолого – педагогической, медицинской или социальной)) | 38 | 32 |
| **Итого баллов** | | **75** | **71** |

Две трети респондентов удовлетворены наличием возможности оказания психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.

* 1. **Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает (условия полностью отсутствуют) | 15 | 10 |
| 2 | Плохо, не соответствует минимальным требованиям (имеющиеся условия частично удовлетворяют потребностям обучающихся, в частности, предоставлено недостаточное количество мест для обучающихся, неудобное время проведения занятий (вечернее, ночное), организованные рабочие места – некомфортны) | 4 | 4 |
| 3 | Удовлетворительно, но со значительными недостатками (организованных рабочих мест для обучения и их оснащение удовлетворительны, неудобное время проведения занятий и отсутствуют сопутствующие услуги) | 7 | 24 |
| 4 | В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков (условия соответствуют потребностям, отсутствуют сопутствующие услуги (социально оснащенный туалет), специальные места подхода/подъезда) | 21 | 33 |
| 5 | Отлично, полностью удовлетворен (а) (условия полностью соответствуют потребностям) | 27 | 29 |
| **Средний показатель** | | **47** | **66** |

Результат анкетирования выявил отношение респондентов к наличию условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Оценки «хорошо» и «отлично» у **48%** обучающихся и **62%** родителей.

1. **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.**
   1. **Доброжелательность и вежливость работников.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает | 1 | 20 |
| 2 | Удовлетворительно | 6 | 4 |
| 3 | В целом хорошо, но есть недостатки | 13 | 15 |
| 4 | Полностью устраивает | 80 | 61 |
| **Средний показатель** | | **92%** | **74%** |

Культура педагогического труда, социально – психологический климат в коллективах сп имеют большое значение в обучении учащихся и влияет на независимую оценку организации деятельности педагогических коллективов, работы Центра.

**3.2. Компетентность работников**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает | 1 | 0,1 |
| 2 | Удовлетворительно | 8 | 5 |
| 3 | В целом хорошо, но есть недостатки | 12 | 14 |
| 4 | Полностью устраивает | 79 | 80 |
| **Средний показатель** | | **92** | **93** |

*Анализ анкетирования показал, респонденты полностью удовлетворены компетентностью педагогических работников.*

**4. Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.**

**4.1 Удовлетворение материально – техническим обеспечением организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает | 6 | 3 |
| 2 | Удовлетворительно | 19 | 17 |
| 3 | В целом хорошо, но есть недостатки | 22 | 27 |
| 4 | Полностью устраивает | 53 | 53 |
| **Итого баллов** | | **79** | **83** |

Материально – техническое обеспечение не в полной мере устраивает обучающихся и их родителей в организации, средний показатель для учащихся – **79%,** для родителей – **83%.**

**4.2 Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает | 0 | 1 |
| 2 | Удовлетворительно | 7 | 13 |
| 3 | В целом хорошо, но есть недостатки | 14 | 19 |
| 4 | Полностью устраивает | 79 | 67 |
| **Средний показатель** | | **93** | **88** |

Показатель удовлетворенности качеством имеет большое значение для самооценки качества образовательной деятельности организации и влияет на качество показателей независимой оценки.

**Средний показатель удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых услуг**

Родители менее удовлетворены качеством образовательных услуг по отношению к обучающимся.

**4.3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Варианты ответа | Оценка в % | |
| Обучающиеся | Родители |
| 1 | Неудовлетворительно, не устраивает | 2 | 3 |
| 2 | Удовлетворительно | 6 | 4 |
| 3 | В целом хорошо, но есть недостатки | 19 | 23 |
| 4 | Полностью устраивает | 73 | 69 |
| **Средний показатель** | | **90** | **88** |