

**Государственное бюджетное учреждение
дополнительного образования
Дом детского творчества «Современник»
Выборгского района Санкт-Петербурга**

Справка от 24.05.2020

Независимая оценка качества предоставляемых услуг

Дата: апрель-май 2020г.

Цель проверки: получение объективной информации при независимой оценке качества деятельности образовательной организации

Проверку осуществляла Павлова Вера Леонидовна, заместитель директора по НМР

В конце 2019-2020 учебного года на сайте ГБУ ДО ДДТ «Современник» Выборгского района Санкт-Петербурга была размещена анкета в Googl-форм для получателей образовательных услуг с целью независимой оценки качества образовательной деятельности в ГБУ ДО ДДТ «Современник» Выборгского района Санкт-Петербурга. Анкетирование проходило в апреле-мае 2020.

При проведении независимой оценки качества деятельности образовательных организаций в соответствии с показателями разделов 3 и 4, определенных приказом Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547 для обеспечения репрезентативности выборки было опрошено 312 респондентов, в том числе 302 (более 10%) родителей (законных представителей) обучающихся.

Среди родителей и обучающихся были растиражированы анкеты, содержащие следующие вопросы:

1. *Как бы вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников организации?*
2. *Удовлетворены ли вы компетентностью работников организации?*
3. *Удовлетворены ли вы материально-техническим обеспечением организации?*
4. *Удовлетворены ли вы качеством предоставляемых образовательных услуг?*
5. *Готовы ли вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?*
6. *Кем вы являетесь по отношению к данной организации?*

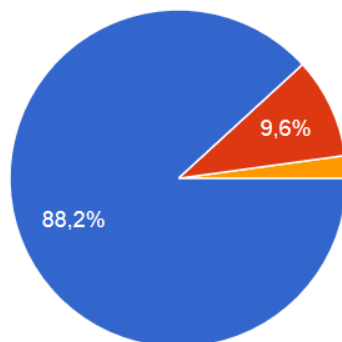
Ответы переносились в специально созданную google-форму, в результате чего были получены следующие результаты:

Раздел III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников	№ вопроса анкеты	Способ расчета показателя (в процентах)	%
---	-------------------------	--	----------

Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 1 100)		(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%	88,2
---	---------------------------------	--	--	------

1. КАК БЫ ВЫ В ЦЕЛОМ ОЦЕНИЛИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ?

(322 ответа)

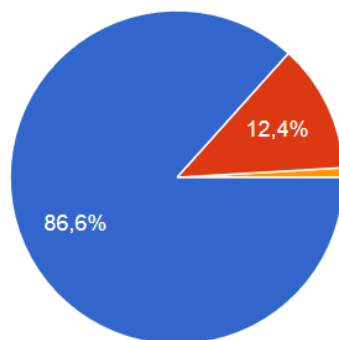


- Положительно или скорее положительно
- Затрудняюсь ответить
- Скорее отрицательно или отрицательно

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 2 100)		(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%	86,6
--	---------------------------------	--	--	------

2. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ?

(322 ответа)



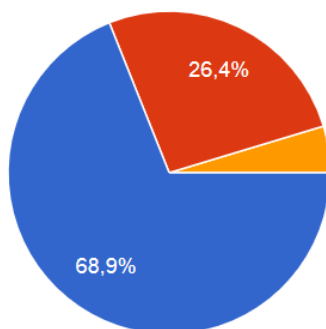
- Да, вполне или скорее да
- Затрудняюсь ответить
- Скорее нет или однозначно нет

Раздел IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций		(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%	%
---	--	--	---

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	3	(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%	68,9
--	------------------------	---	--	------

3. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ?

(322 ответа)

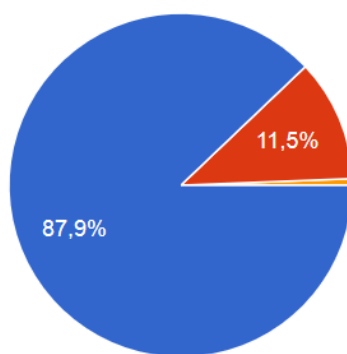


- Да, вполне или скорее да
- Затрудняюсь ответить
- Скорее нет или однозначно нет

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	4	(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%	87,9
---	------------------------	---	--	------

4. УДОВЛЕТВОРЕНЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ?

(322 ответа)

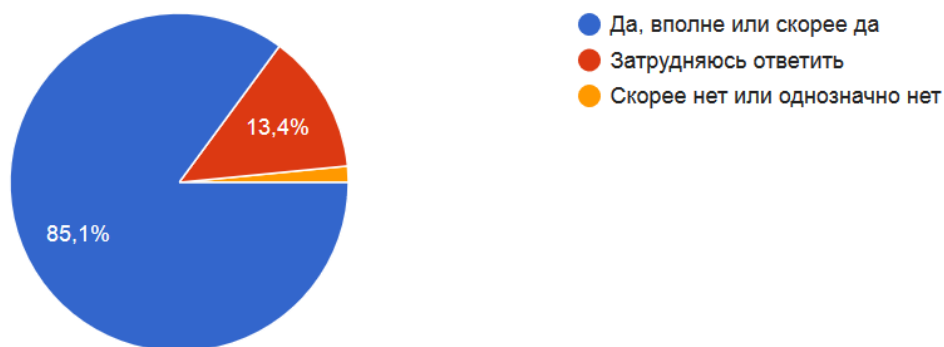


- Да, вполне или скорее да
- Затрудняюсь ответить
- Скорее нет или однозначно нет

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым , от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	5	(Кол-во выбравших 1-й вариант ответа) / (кол-во опрошенных) * 100%	85,1
---	------------------------	---	--	------

5. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ДАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ?

(322 ответа)



Вывод: в результате проведенного анкетирования можно сделать выводы, что почти все получатели образовательных услуг в ГБУ ДО ДДТ «Современник» положительно оценили доброжелательность и вежливость работников организации. Также подавляющее большинство удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг, компетентностью работников организации, материально-техническим обеспечением и готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.