Утверждаю

Директор МУ ДОД ДШИ № 2

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Н. Фастовская

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2014 г.

ОТЧЕТ

О проведении мониторинга

«Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования» в МУ ДОД ДШИ №2 КГО

за 2013 – 2014 годы

Во исполнение приказа Министерства культуры Российской Федерации от 30 сентября 2013 года № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры» и реализации Постановления администрации Копейского городского округа от 19.08.2013 № 2505-п «Об утверждении планов мероприятий («дорожных карт») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры Копейского городского округа», «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы дополнительного образования детей Копейского городского округа» в мае 2014 года в МУ ДОД ДШИ №2 КГО проведен мониторинг по проблеме удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг, предоставляемых учреждениями культуры и дополнительного образования.

Опрос родителей обучающихся проводился в мае 2014 года с помощью анкетирования. (Анкета №5)

Выборка респондентов – случайная. В опросе приняли участие 40 человек.

1. **Ваш пол:** 1. Мужской **6%** ; 2. Женский **85%**
2. **Ваш возраст** (лет)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 19 - 29 | 30 - 39 | 40 - 49 | 50 - 59 | 60 и старше |
| -- | **60%** | **10%** | **10%** | **20%** |

1. **Образование:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Начальное, неполное среднее | Среднее | Среднее специальное | Незаконченное высшее | Высшее |
| -- | -- | **30%** | -- | **70%** |

1. **Место жительства:**
2. Центр **80%**
3. Поселок *(укажите)* **20%**
4. **Визитная карточка ребёнка посещающего учреждение:**
5. Возраст ребенка **от 7 до 13лет**
6. Сколько лет занимается в данном учреждении **от1года до 7 лет**
7. Как вы считаете, Ваш ребенок посещает занятия:
8. с желанием **90%**
9. без желания **--**
10. затрудняюсь ответить **10%**
11. Выбрал инструмент:
12. Сам **40%**
13. с помощью родителей, бабушки, дедушки **55%**
14. другое **5%** **с помощью педагога**
15. Занимался ли Ваш ребёнок ранее в другой школе искусств, музыкальной школе?
16. Да **10%**
17. Нет **90%**
18. Почему сменили учреждение?
19. в связи со сменой местожительства
20. сменил место работы любимый преподаватель
21. в новой школе лучше условия для обучения (пояснить)
22. другое (укажите) **Более качественное образование**
23. **Считаете ли Вы, что посещение данного учреждения способствует:**
24. Развитию гармоничной личности **60%**
25. Созданию условий для самореализации **50%**
26. Личностному и творческому развитию **80%**
27. Другое
28. Затрудняюсь ответить
29. **Как Вы считаете, на какую из перечисленных ниже задач ориентированы детские школы искусств, музыкальные школы (Можно отметить любое количество позиций)**

1. На основные знания по специальным предметам **30%**

2. На формирование общей культуры, кругозора учащихся **90%**

3. На подготовку к осознанному профессиональному выбору **60%**

4. Другое (укажите)

1. **Можете ли Вы в настоящий момент сказать, что Ваш ребёнок после окончания школы продолжит профессиональное образование?**

1. Да **10%**

2. Нет --

3. Затрудняюсь ответить **90%**

1. **Поддержите ли Вы выбор Вашего ребёнка стать профессиональным музыкантом?**

1. Да **60%**

2. Нет --

3. Затрудняюсь ответить **40%**

1. **Оцените, пожалуйста, в какой мере Вы удовлетворены качеством предоставляемых данным образовательным учреждением услуг** *(Сделайте, пожалуйста, отметки в графе, соответствующей степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев).*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Группа факторов (аспект обслуживания) | Средневзвешенный коэффициент | 1.Удовлетворен | 2.Частично удовлетворен | 3.Не удовлет-ворен |
| **Состояние материально-технической базы образовательного учреждения** | | | | |
| 1. Учебными кабинетами *(наличием оборудования, комфортностью, наличием технических средств, наглядных пособий)* | **0,95** | **90%** | **10%** |  |
| 2. Рекреацией, фойе, туалетами | **0,9** | **80%** | **20%** |  |
| 3. Дворовой территорией учреждения *(ограждение, озеленение)* | **0,7** | **70%** | **20%** | **10%** |
| 4. Условиями обеспечения безопасности, охраны жизни | **0,9** | **80%** | **20%** |  |
| **Работа педагогических кадров** | | | | |
| 5. Качеством выполнения должностных обязанностей педагогами | **1** | **100%** |  |  |
| 6. Уважительным и корректным отношением сотрудников учреждения к посетителям *(вежливость, внимание, соблюдение педагогического такта всеми работниками учреждения)* | **1** | **100%** |  |  |
| 7. Внешним видом сотрудников учреждения | **0,95** | **90%** | **10%** |  |
| 8. Компетентностью и уровнем профессионализма педагогов | **1** | **100%** |  |  |
| **Открытость системы образования** | | | | |
| 9. Доступностью информации об учреждении  *(устав, лицензия, публичный отчет директора учреждения, наличие стенда, справочной информации, буклетов и других рекламных материалов)* | **1** | **100%** |  |  |
| 10. Репутацией учреждения среди населения | **0,8** | **90%** |  | **10%** |
| 11. Выполнением учреждением принятых обязательств *(реализация в полном объеме учебного плана и учебных программ)* | **1** | **100%** |  |  |
| 12. Доступностью административного и педагогического персонала | **1** | **100%** |  |  |
| 13. Вниманием к Вашим проблемам, результативностью принятых решений | **1** | **100%** |  |  |
| 14. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону | **1** | **100%** |  |  |
| 15. Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по Интернет | **0,75** | **80%** | **10%** | **10%** |
| **Организация работы** | | | | |
| 16. Предоставлением образовательных услуг *(возможность их выбора)* | **1** | **100%** |  |  |
| 17. Оформлением помещения | **1** | **100%** |  |  |
| 18. Чистотой в помещениях учреждения | **1** | **100%** |  |  |
| 19. Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений | **1** | **100%** |  |  |
| 20. Удобством мест ожидания | **1** | **100%** |  |  |
| 21. Качеством проведения открытых мероприятий | **1** | **100%** |  |  |
| 22. Работой, направленной на профилактику преступности, наркомании, курения, алкоголизма | **1** | **100%** |  |  |
| 23. Режимом работы учреждения | **1** | **100%** |  |  |
| 24. Возможностью участия родителей в проведении мероприятий | **1** | **100%** |  |  |

**Средневзвешенный коэффициент по вопросу 9 равен 0,96, что соответствует высокой степени**  **удовлетворенности** **населения качеством предоставляемых услуг в МУ ДОД ДШИ №2 КГО**

1. **Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?**

1. Улучшилась **50%**

2. Скорее улучшилась **30%**

3. Осталась на прежнем уровне

4. Скорее ухудшилась

5. Ухудшилась

6. Затрудняюсь ответить **20%**

1. **В какой мере Вы удовлетворены обучением ребенка в данном учреждении?**

1. Полностью удовлетворен **100%**

2. Частично удовлетворен

3. Не удовлетворен

**Средневзвешенный коэффициент по вопросу 12 равен 1, что соответствует высокой степени**  **удовлетворенности** **населения качеством предоставляемых услуг в МУ ДОД ДШИ №2 КГО**

1. **Что, по Вашему мнению, следует сделать, чтобы улучшить качество оказываемых услуг в данном учреждении?**

Улучшить материальную базу.

Увеличить количество мест.

Увеличить зрительный зал.

Организовать на территории школы детскую площадку.

1. **Какие направления следует развивать в деятельности учреждений дополнительного образования в будущем?**

Увеличить количество мест на художественном отделении.

Приобрести новые музыкальные инструменты.

Выкладывать всю информацию в Интернет.

*Средневзвешенный коэффициент по результатам опроса – 0,98.*

**План**

мероприятий по улучшению качества работы МУ ДОД ДШИ № 2

по результатам опроса.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п. п. | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
| 1 | Оборудование учебных кабинетов  наглядными пособиями, техническими средствами | Анализ результатов мониторинга 2014года | 01.09.  2014 | Сомова О.Ю. | Повышение качества образовательного процесса | 100% удовлетворенность  в показателях мониторинга 2015года |
| 2 | Оснащение МУ ДОД ДШИ№2  системой наблюдения | Анализ результатов мониторинга 2014года | 01.09.  2016 | Фастовская Н.Н | Обеспечение безопасности обучающихся | 100% удовлетворенность  в показателях мониторинга 2015год |
| 3 | Озеленение  дворовой территории | Анализ результатов мониторинга 2014года | 01.09.  2014 | Фастовская Н.Н. | Повышение имиджа школы среди населения | 100% удовлетворенность  в показателях мониторинга 2015год |
| 4 | Улучшить качество и эффективность работы школьного сайта | Анализ результатов мониторинга 2014года | 01.09  2014 | Сомова О.Ю. | Повышение имиджа школы среди населения | 100% удовлетворенность  в показателях мониторинга 2015год |

Исполнитель