



КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР «КРЕАТИВ» Г. ЧЕЛЯБИНСКА»
ул. Пушкина, д. 48, г. Челябинск, 454091, тел./факс: (351) 263-51-73, mail@kreativcentr.ru
ЦентрКреатив.рф / kreativcentr.ru

Информация

об итогах изучения мнения родителей удовлетворенностью условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив» за 2017-2018 уч.год.

В целях изучения мнения родителей удовлетворенностью образовательного процесса на сайте учреждения в течение 2017-2018 учебного года трижды было проведено анкетирование для родителей по методике Е. Н. Степанова «Методика изучения удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения»: по итогам 3 квартала 2017 года, 1 квартала 2018 года, 2 квартала 2018 года.

Анкета состоит из 15 вопросов, по каждому из которых родитель (законный представитель) может дать один из 5 вариантов ответов:

- совершенно согласен (цифра 4);
- согласен (цифра 3);
- трудно сказать (цифра 2);
- не согласен (цифра 1);
- совершенно не согласен (цифра 0).

Подведение результатов анкетирования проводится следующим образом:

1. Принимается, что в анкетировании участвует **один родитель или законный представитель обучающегося, т. е. один респондент на одного обучающегося (физическое лицо)**.

Справочно: общее количество обучающихся (физические лица) в 2017-2018 учебном году по данным ФСН № 1-ДО составляло 1656 человек, соответственно **максимальное количество респондентов составляет 1656 человек.**

2. Ответы «совершенно согласен» и «согласен» принимаются как значение «УДОВЛЕТВОРЕН» показателя «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги».

3. Ответы «не согласен» и «совершенно не согласен» принимаются как значение «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН» показателя «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги».

4. Ответы «трудно сказать» распределяются поровну между значениями «УДОВЛЕТВОРЕН» и «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН» показателя «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги».

Результаты проведенного анкетирования родителей (законных представителей) об удовлетворенности условиями и качеством предоставляемой услуги:

- по итогам 4 квартала 2017 года

1. Приняли участие в анкетировании **1098 респондентов**, что соответствует **58 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 72 % (791);
- согласен – 27 % (296);
- трудно сказать – 0,8 % (9);
- не согласен – 0,2 % (2);
- совершенно не согласен – 0%.

3. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», значения показателя за 2 квартал 2018 года следующие:

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,4 %**
 - «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,6 %**
- от количества респондентов.

- по итогам 1 квартала 2018 года:

1. Приняли участие в анкетировании **1021 респондент**, что соответствует **61,7 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 72,1 % (736);
- согласен – 27 % (276);
- трудно сказать – 0,8 % (8);
- не согласен – 0,1 % (1);
- совершенно не согласен – 0%.

3. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», значения показателя за 2 квартал 2018 года следующие:

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,5 %**
 - «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,5 %**
- от количества респондентов.

- по итогам 2 квартала 2018 года:

1. Приняли участие в анкетировании **960 респондентов**, что соответствует **58 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 67,9 % (652);
- согласен – 31 % (298);
- трудно сказать – 0,94 % (9);
- не согласен – 0,1 % (1);
- совершенно не согласен – 0%.

3. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», значения показателя за 2 квартал 2018 года следующие:

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,4 %**
 - «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,6 %**
- от количества респондентов.

Таким образом, применяя принципы статистической обработки, можно сделать следующие **выводы по итогам 2017-2018 учебного года:**

1. Максимально возможное количество респондентов за 3 опроса = $3 * 1\ 656 = 4\ 968$.

2. Приняли участие в анкетировании по итогам трёх опросов **3 079 респондентов**, что соответствует **62 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе (см. пункт 1).

3. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 71 % (2179);
- согласен – 28 % (870);
- трудно сказать – 0,84 % (26);
- не согласен – 0,13 % (4);
- совершенно не согласен – 0 %.

4. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», **значения показателя за 2017- 2018 учебный год следующие:**

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,4 %**
 - «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,6 %**
- от количества респондентов.