



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 2019-2019 уч.год.

В соответствии с действующим законодательством и муниципальным заданием для МАУДО «Центр «Креатив» изучение удовлетворенности условиями и качеством предоставляемых услуг осуществляется на официальном сайте МАУДО «Центр «Креатив» по методике, определенной образовательной организацией.

Изучение удовлетворенности проводится поквартально.

Система анкетирования и подсчета результатов построена таким образом, 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 2018-2019 учебном году по данным ФСН № 1-ДО составляло 1669 человек, соответственно **максимальное количество респондентов составляет 1669 человек.**

В целях изучения мнения родителей удовлетворенностью образовательного процесса на сайте учреждения в течение 2018-2019 года трижды было проведено анкетирование для родителей по утвержденной методике, разработанной на основе методики Е. Н. Степанова «Изучение удовлетворенности родителей работой образовательного учреждения» - за 4 квартал 2019 года, 1 и 2 кварталы 2019 года.

Анкета состоит из 15 утверждений, по каждому из которых родитель (законный представитель) может дать один из 5 вариантов ответов, определяя степень своего согласия с утверждением:

- 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)**.

2. Обработка результатов проводится в два этапа:

1 этап – приведение ответов каждого респондента на вопросы анкеты к итоговому ответу, отражающему степень согласия респондента с утверждением «Я

удовлетворен условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив».

Для этого сначала рассчитывается средний балл согласия – определяется как частное, полученное от деления общей суммы баллов всех ответов респондента в анкете на общее количество утверждений (ответов). Полученное число округляется по правилам арифметического округления до целого числа. Определенный таким образом средний балл согласия путем обратного соотношения принимается за ответ этого респондента, отражающий степень согласия с утверждением «Я удовлетворен условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив» по шкале:

- средний балл 4 – совершенно согласен;
- средний балл 3 – согласен;
- средний балл 2 – трудно сказать;
- средний балл 1 – не согласен;
- средний балл 0 – совершенно не согласен.

2 этап – общая обработка данных анкетирования с приведением результатов к оценке показателя «Удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив» к ответу «удовлетворен» или «не удовлетворен».

Для этого обрабатываются ответы (оценки утверждения) респондентов, полученные в результате обработки данных на 1 этапе. Сначала общее количество респондентов распределяется соответственно данным ответам по той же шкале:

- совершенно согласен;
- согласен;
- трудно сказать;
- не согласен;
- совершенно не согласен

Определяется абсолютное количество респондентов по каждой степени согласия и процент от общего числа респондентов.

Далее для приведения распределения ответов к значениям «удовлетворён» и «не удовлетворён»:

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

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

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

После такого приведения и распределения определяются результаты анкетирования по показателю «Удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги в МАУДО «Центр «Креатив» по значениям «удовлетворён» и «не удовлетворен» в абсолютных значениях и процентах.

Результаты проведенного анкетирования родителей (законных представителей) об удовлетворенности условиями и качеством предоставляемой услуги в 2018-2019 учебном году.

- по итогам 4 квартала 2018 года:

1. Приняли участие в анкетировании **1000 респондентов**, что соответствует **59,9 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 74 % (740);

- согласен – 25,4 % (254);

- трудно сказать – 0,4 % (4);

- 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»: **99,6 %**

- «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,4 %**

от количества респондентов.

- по итогам 1 квартала 2019 года:

1. Приняли участие в анкетировании **1002 респондентов**, что соответствует **60 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 75,75 % (759);

- согласен – 22,95 % (230);

- трудно сказать – 1,2 % (12);

- 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 1 квартал 2019 года следующие:

- «УДОВЛЕТВОРЕН»: **99,3 %**

- «НЕ УДОВЛЕТВОРЕН»: **0,7 %**

от количества респондентов.

- по итогам 2 квартала 2019 года:

1. Приняли участие в анкетировании **1010 респондентов**, что соответствует **60,5 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе.

2. Получены следующие ответы:

- совершенно согласен – 79,2 % (800);

- согласен – 19,8 % (200);

- трудно сказать – 1,0 % (10);

- не согласен – 0 %;

- совершенно не согласен – 0%.

3. Применяя принципы подсчета результатов по показателю «удовлетворенность условиями и качеством предоставляемой услуги», значения показателя за 1 квартал 2019 года следующие:

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

Применяя принципы статистической обработки, можно сделать следующие выводы по итогам 2018-2019 учебного года:

1. Приняли участие в анкетировании по итогам трёх опросов **3 012 респондентов**, что соответствует **60,2 %** от общего количества родителей (законных представителей), которые могут принять участие в опросе, что **более 50 %** возможного количества респондентов.

2. доля родителей (законных представителей), принявших участие в анкетировании и давших положительную оценку качества (удовлетворенных условиями и качеством предоставляемых услуг) составила **99,4 %** (2 996 человек из 3 012 респондентов удовлетворены)

Результаты размещены на официальном сайте по адресу <https://kreativcentr.ru/news/671-udovletvorennost-usloviyami-i-kachestvom-predostavlyaemykh-uslug.html>

Справочно: общее количество обучающихся (физические лица) в 2018-2019 учебном году по данным ФСН № 1-ДО составляло 1699 человек, соответственно **максимальное количество респондентов составляет: $3*1\ 669= 5\ 007$ человек.**