

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Детско-юношеская спортивная школа имени Н.И. Солодухина»

*Независимая оценка качества
образовательных услуг
В МБУДО
«ДЮСШ имени Н.И. Солодухина»*

Курск, 2018

Мониторинг удовлетворенности качеством услуг дополнительного образования обучающимися и их родителями в 2018-2019 учебном году

Дополнительное образование – один из социальных институтов, который осуществляет обучение, воспитание и развитие детей, подростков и молодежи. Это социально востребованная сфера, в которой заказчиками и потребителями образовательных услуг выступают дети и их родители (законные представители). В связи с чем встаёт необходимость проведения социологических исследований, изучающих удовлетворённость потребителей качеством образовательных услуг.

В декабре 2018 года проходил мониторинг удовлетворенности родителей и обучающихся оказываемыми образовательными услугами.

Задачи мониторинга:

1. Определить качество услуг дополнительного образования в настоящий период.
2. Внести обоснованные коррективы в действующие и разрабатываемые программы ДЮСШ.

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

По показателю, характеризующему качество услуги: «Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги» выполнение 100% на основании анкетирования родителей обучающихся (анкетирование было проведено в декабре 2018г.) и отсутствия обоснованных жалоб со стороны потребителей муниципальной услуги. В опросе участвовали 177 родителей (законных представителей) из общего количества обучающихся 286, что составляет 62% .

Опрос проводился по индивидуальным бланкам анкет и методом собеседования с родителями, которые лично приводят своих детей на учебно-тренировочные занятия. Родителям обучающихся предлагалось оценить удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность по 10 – бальной шкале, где 10 баллов - это полностью удовлетворен, 0 баллов – не удовлетворен абсолютно.

Результаты анкетирования:

1. Материально-технической оснащённостью организации дополнительного образования удовлетворены 98% родителей.
2. Условиями, созданными в организации дополнительного образования для сохранения и укрепления здоровья детей – 98% родителей.
3. Учетом индивидуальных особенностей и возможностей детей в образовательном процессе – 98% родителей.
4. Предоставляемой возможностью реализации творческих способностей, познавательных и физкультурно-спортивных интересов обучающихся – 98% родителей.
5. Возможностью оказания медицинской помощи – 98% родителей.
6. Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников образовательной организации.
 - могли бы Вы положительно оценить доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации? ДА – более 100% родителей.
 - могли бы Вы положительно оценить компетентность работников образовательной организации? ДА – 100% родителей.
7. Удовлетворенность качеством образовательных услуг?
ДА – 100% родителей.

По устным ответам родителей при собеседовании высокие значения степени удовлетворенности (более 98%) получили такие факторы: удовлетворенность формами проведения занятий, эмоциональным состоянием детей после посещения занятий. Родители также довольны методами воспитательного воздействия по отношению к детям и результатами деятельности. Родители высоко отметили и информированность о работе

ДЮСШ, содержание образовательных программ, продолжительность и периодичность занятий.

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта»

По показателю, характеризующему качество услуги: «Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги» выполнение 100% на основании анкетирования родителей обучающихся групп этапа начальной подготовки (анкетирование было проведено в декабре 2018г.) и отсутствия обоснованных жалоб со стороны потребителей муниципальной услуги.

В опросе участвовали 78 родителей (законных представителей) из общего количества обучающихся 128 человек в группах этапа начальной подготовки, что составляет 61%.

Результаты анкетирования:

1. Материально-технической оснащённостью организации дополнительного образования удовлетворены 98% родителей.
2. Условиями, созданными в организации дополнительного образования для сохранения и укрепления здоровья детей – 98% родителей.
3. Учетом индивидуальных особенностей и возможностей детей в образовательном процессе – 98% родителей.
4. Предоставляемой возможностью реализации творческих способностей, познавательных и физкультурно-спортивных интересов обучающихся – 98% родителей.
5. Возможностью оказания медицинской помощи – 98% родителей.
6. Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников образовательной организации.
- могли бы Вы положительно оценить доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации? ДА – более 100% родителей.
- могли бы Вы положительно оценить компетентность работников образовательной организации? ДА – 100% родителей.
7. Удовлетворенность качеством образовательных услуг?
ДА – 100% родителей.

1.3. Наименование муниципальной услуги: «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта»

По показателю, характеризующему качество услуги: «Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги» выполнение 100% на основании анкетирования родителей обучающихся тренировочного этапа подготовки (анкетирование было проведено в декабре 2018г.) и отсутствия обоснованных жалоб со стороны потребителей муниципальной услуги.

В опросе участвовали 26 родителей (законных представителей) из общего количества обучающихся тренировочного этапа подготовки 40 человек в группах начальной подготовки, что составляет 65%.

Результаты анкетирования:

1. Материально-технической оснащённостью организации дополнительного образования удовлетворены 98% родителей.
2. Условиями, созданными в организации дополнительного образования для сохранения и укрепления здоровья детей – 98% родителей.
3. Учетом индивидуальных особенностей и возможностей детей в образовательном процессе – 98% родителей.
4. Предоставляемой возможностью реализации творческих способностей, познавательных и физкультурно-спортивных интересов обучающихся – 98% родителей.
5. Возможностью оказания медицинской помощи – 98% родителей.

6. Оценка удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников образовательной организации.

- могли бы Вы положительно оценить доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации? ДА – более 100% родителей.

- могли бы Вы положительно оценить компетентность работников образовательной организации? ДА – 100% родителей.

7. Удовлетворенность качеством образовательных услуг?
ДА – 100% родителей.

Анкетирование и устный опрос показывает высокую заинтересованность родителей, их активное включение в образовательный процесс, ориентацию на совместную деятельность с тренерами-преподавателями и детьми. Как показал опрос, большинство родителей считают, что вовлеченность детей в занятия физической культурой и спортом будет способствовать подготовке к выбору будущей профессии, разностороннему развитию личности ребенка. Каждый третий отметил занятость ребенка в свободное от учебы время, что помогает решать проблемы профилактики безнадзорности, правонарушений несовершеннолетних и других асоциальных проявлений в детской и подростковой среде.

Заместитель директора по УВР



Л.В. Шаманова