**СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ МБУДО ЦДТ г. ОРЕНБУРГ**

 **(I квартала 2019 г. – IV КВАРТАЛ 2019 г.)**

Общие результаты опроса родителей/законных представителей обучающихся в МАУДО ЦДТ г. Оренбурга по параметрам работы учреждения за 4 квартала представлены в сводной таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вопрос**  | **Средний балл по кварталам** | **Итог** |
| I | II | III | IV |
| **1.**  | **Открытость и доступность информации об образовательной организации** | **8,8** | **8,4** | **8,8** | **8,7** | **8,7** |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на стендах и официальном сайте, нормативным правовым актам. | 8,7 | 8,4 | 9,7 | 8,9 | **8,9** |
| 1.2 | Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации. | 8,8 | 8,5 | 7,2 | 8,2 | **8,2** |
| 1.3 | Оцените степень Вашей удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах и официальном сайте. | 9,0 | 8,5 | 9,7 | 9,1 | **9,1** |
| **2.**  | **Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** | **8,6** | **8,6** | **9,4** | **8,8** | **8,8** |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий образовательной деятельности (зона отдыха (ожидания), понятная навигация внутри организации, питьевая вода, санитарно-гигиенические условия, в т.ч. санитарное состояние помещений). | 8,6 | 8,6 | 9,2 | 8,8 | **8,8** |
| 2.2 | Оцените степень Вашей удовлетворенности комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. | 8,6 | 8,6 | 9,6 | 8,9 | **8,9** |
| **3.** | **Доступность образовательной деятельности для инвалидов** | **7,8** | **7,5** | **9,2** | **8,2** | **8,2** |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 7,8 | 7,5 | 9,0 | 8,1 | **8,1** |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | 7,8 | 7,5 | 9,3 | 8,2 | **8,2** |
| 3.3 | Оцените степень Вашей удовлетворенности доступностью образовательных услуг для инвалидов**.** | 7,8 | 7,5 | 9,4 | 8,2 | **8,2** |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** | **9,7** | **9,7** | **9,8** | **9,7** | **9,7** |
| 4.1 | Оцените степень Вашей удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию | 9,7 | 9,7 | 9,9 | 9,8 | **9,8** |
| 4.2 | Оцените степень Вашей удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) | 9,7 | 9,7 | 9,8 | 9,7 | **9,7** |
| 4.3 | Оцените степень Вашей удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 9,7 | 9,7 | 9,7 | 9,7 | **9,7** |
| **5.** | **Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций** | **9,3** | **9,4** | **9,6** | **9,4** | **9,4** |
| 5.1 | Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым? | 9,5 | 9,6 | 9,8 | 9,6 | **9,6** |
| 5.2 | Оцените степень Вашей удовлетворенности удобством графика работы организации | 8,9 | 8,9 | 9,2 | 9,0 | **9,0** |
| 5.3 | Оцените степень Вашей удовлетворенности в целом условиями оказания образовательных услуг в организации | 9,5 | 9,6 | 9,8 | 9,7 | **9,6** |

**Анализ полученных результатов по блокам критериев:**

***БЛОК КРИТЕРИЕВ 1***

Показатели открытости и доступности информации об образовательной организации, по кварталам колеблются в диапазоне от 8,4 до 8,8 баллов.

Наиболее высокие баллы получил параметр «Оцените степень Вашей удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах и официальном сайте» - от 8,5 до 9,7 баллов.

***БЛОК КРИТЕРИЕВ 2***

 Показатели комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, по кварталам находятся в диапазоне от 8,6 до 9,4 баллов.

 Наибольшие баллы по вопросам данного параметра были получены в период независимой оценки качества образования в 3-ем и 4-ом квартале.

***БЛОК КРИТЕРИЕВ 3***

Показатели доступности образовательной деятельности для инвалидов по кварталам колеблются в диапазоне от 7,5 до 9,2 баллов.

***БЛОК КРИТЕРИЕВ 4***

Показатели по блоку «Доброжелательность и вежливость работников» представлены диапазоном баллов от 9,7 до 9,8. В целом на протяжении I-IV кварталов в оценке данного блока наблюдаются наиболее высокие результаты в сравнении с другими показателями.

***БЛОК КРИТЕРИЕВ 5***

Показатели удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организаций по кварталам находятся в диапазоне от 9,3 до 9,6 баллов. В целом на протяжении I-IV кварталов наблюдается положительная динамика в оценке данного блока.

**Вывод:**

1. Анализ результатов качества предоставления образовательных услуг за 1-й – 4-й квартал 2019 г. (опрошено 4 тысячи респондентов) показал, что большинство родительской общественности удовлетворены деятельностью образовательного учреждения (ср. балл от 8,7 до 9,5).

2. Наиболее удовлетворены респонденты параметрами: «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» – средний балл - 8,8, «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» - 9,4 балла, «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 9,7 балла.

3. По результатам данных I - IVквартала 2019 года отмечена тенденция более низкого оценивания доступности образовательной деятельности для инвалидов по сравнению с другими параметрами.

Исполнитель: Нуркаева Г.Т., педагог-психолог МАУДО ЦДТ г.Оренбурга.