

Утверждаю
Директор МУ ДОД ДМШ № 1

_____ Смольянова И.В.
« ___ » _____ 2014 г.

ОТЧЕТ

О проведении мониторинга «Удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры и дополнительного образования» в МУ ДОД ДМШ №1 КГО за 2014 – 2015 учебный год

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 ДМШ №1 КГО проведен мониторинг по проблеме удовлетворенности населения качеством и доступностью услуг, предоставляемых учреждениями культуры и дополнительного образования.

Опрос родителей обучающихся проводился в мае 2015 года с помощью анкетирования. (Анкета №5)

Выборка респондентов – случайная. В опросе приняли участие 50 человек.

1. Ваш пол:

1. Мужской 20%; 2. Женский 80%

2. Ваш возраст (лет)

19 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 и старше
20 %	35 %	30%	15%	0 %

3. Образование:

Начальное, неполное среднее	Среднее	Среднее специальное	Незаконченное высшее	Высшее
--	3%	40 %	8 %	49 %

4. Место жительства:

1. Центр - 75 %
2. Поселок (укажите)- 25 %

5. Визитная карточка ребёнка посещающего учреждение:

1. Возраст ребенка

35 % детей, посещающих учреждение в возрасте от 7-10 лет,

30 % - в возрасте от 11-13 лет,

35 % - в возрасте от 14 – 17 лет.

2. Сколько лет занимается в данном учреждении?

15 % детей занимаются в школе от 1 до 2 лет.

30 % детей занимаются от 3 до 4 лет.

55 % детей занимаются от 5 до 7 лет.

3. Как вы считаете, Ваш ребенок посещает занятия:

1) с желанием **100%**

2) без желания -

3) затрудняюсь ответить –

4. Выбрал инструмент:

1) Сам - 92 %

2) с помощью родителей, бабушки, дедушки **8%**

3) другое –

5. Занимался ли Ваш ребёнок ранее в другой школе искусств, музыкальной школе?

1) Да - 7 %

2) Нет - 93 %

6. Почему сменили учреждение?

1) в связи со сменой местожительства - 7 %

2) сменил место работы любимый преподаватель

3) в новой школе лучше условия для обучения (пояснить)

4) другое (укажите) Более качественное образование

6. Считаете ли Вы, что посещение данного учреждения способствует:

1. Развитию гармоничной личности – 50%

2. Созданию условий для самореализации – 25%

3. Личностному и творческому развитию – 25%

4. Другое

5. Затрудняюсь ответить

7. 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 **35%**

3. На подготовку к осознанному профессиональному выбору **35%**

4. Другое (укажите)

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

1. Да - 62 %

2. Нет -- 20%

3. Затрудняюсь ответить - 18 %

9. Поддержите ли Вы выбор Вашего ребёнка стать профессиональным музыкантом?

1. Да - 65 %
2. Нет --
3. Затрудняюсь ответить - 35%

10. 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 удовлетворен
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	0,98	99%	1%	-
3. Дворовой территорией учреждения (ограждение, озеленение)	0,7	70%	20%	10%
4. Условиями обеспечения безопасности, охраны жизни	0,95	95%	5%	-
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)	0,98	99%	1%	-
7. Внешним видом сотрудников учреждения	0,95	93%	7%	-
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%	1	1
10. Репутацией учреждения среди населения	0,98	98%	2%	-

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	1	100%	-	-
Организация работы				
16. Предоставлением образовательных услуг (возможность их выбора)	1	100%		-
17. Оформлением помещения	1	100%		
18. Чистотой в помещениях учреждения	0,84	71%	28%	-
19. Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений	0,64	52%	40%	8%
20. Удобством мест ожидания	0,95	87%	10%	3%
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 10 равен 0,98, что соответствует высокой степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в МУ ДОД ДМШ №1 КГО.

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

1. Улучшилась - 97 %
2. Скорее улучшилась - 3 %
3. Осталась на прежнем уровне
4. Скорее ухудшилась
5. Ухудшилась
6. Затрудняюсь ответить

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

1. Полностью удовлетворен - 92%
2. Частично удовлетворен - 8 %
3. Не удовлетворен

Средневзвешенный коэффициент по вопросу 12 равен 0,95, что соответствует высокой степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг в МУ ДОД ДМШ №1 КГО

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

Увеличить количество мест.

Улучшить материальную базу.

Ремонт концертного зала, замена кресел.

Ремонт некоторых классов.

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

Приобрести новые музыкальные инструменты.

Ввести урок хореографии на вокальном отделении.

Ввести МХК во всех классах.

Добавить часы на предметы по выбору.

Средневзвешенный коэффициент по результатам опроса – 0,98.