

**Аналитическая справка
по результатам проведения мониторинга оценки качества образования в рамках
проведения независимой оценки качества образования
Государственного бюджетного нетипового образовательного учреждения
«Санкт-Петербургский городской Дворец творчества юных»
в 2023-2024 учебном году**

В соответствии с перспективным планом ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» (далее - Учреждение), в целях определения оценки качества предоставляемых услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ, образовательных программ спортивной подготовки, дополнительных профессиональных программ повышения квалификации, а также в рамках проведения в Учреждении независимой оценки качества образования, был организован и проведен ежегодный мониторинг оценки качества образования участниками образовательного процесса.

В 2023-2024 учебном году в мониторинге участвовало 765 респондентов.

Результаты анкетирования

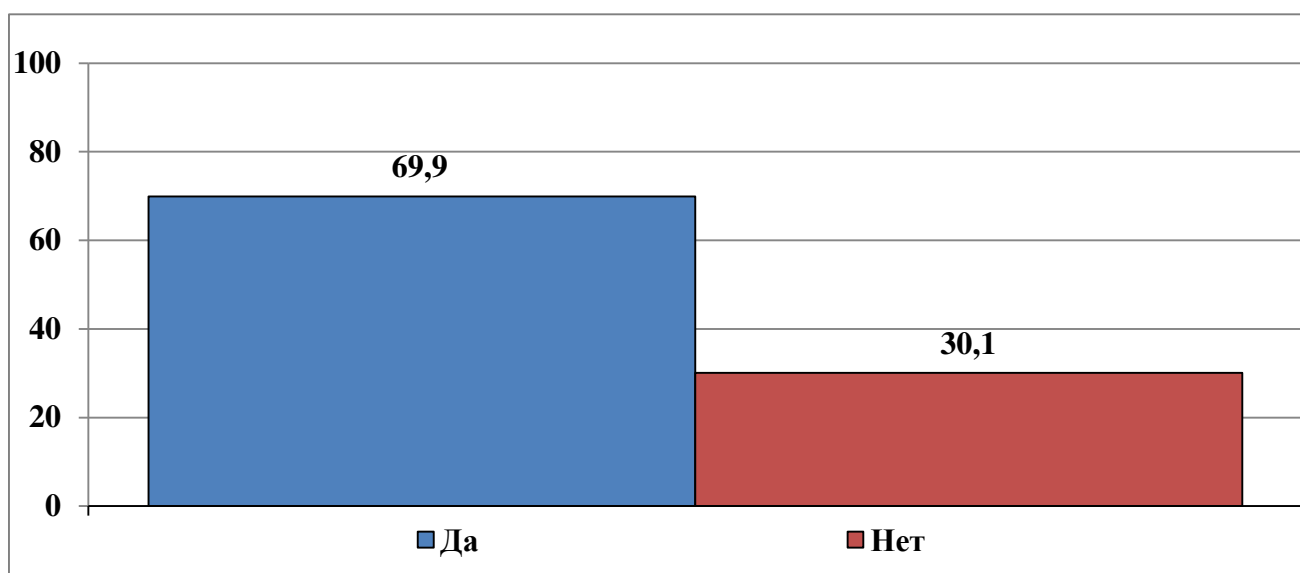


Рис. 1. Количество респондентов, обращавшихся за информацией, размещённой на информационных стендах, при посещении помещений Учреждения (в %)

69,9% опрошенных заявили, что они обращались за информацией, которая размещена на стендах и в помещениях структурных подразделений Городского дворца творчества юных.

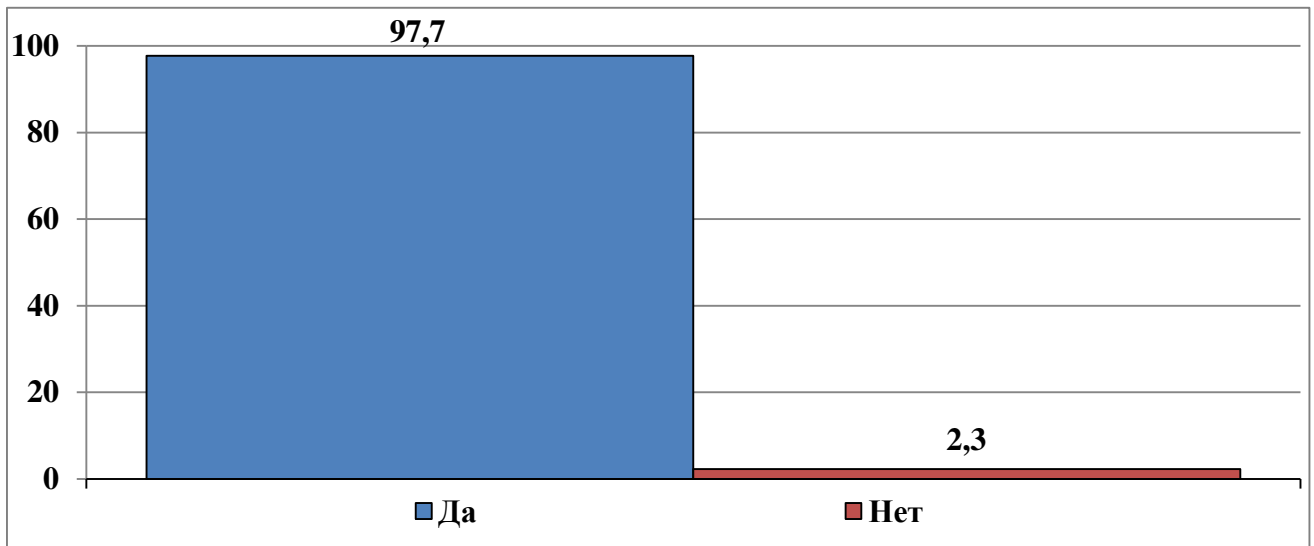


Рис. 2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещённой информационных стендах, при посещении помещений Учреждения (в %)

Из них 97,7% удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, которая размещена на информационных стендах.

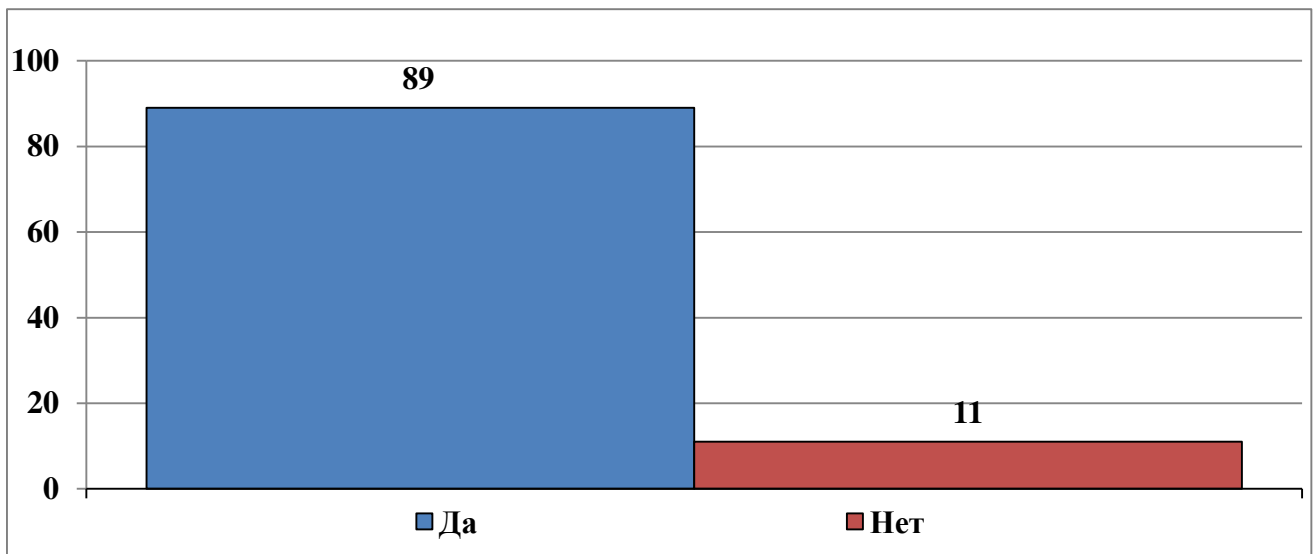


Рис. 3. Количество респондентов, которые пользовались официальным сайтом Учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности (в %)

89% участников мониторинга пользовались официальным сайтом образовательной Учреждения, чтобы получить информацию о его деятельности.

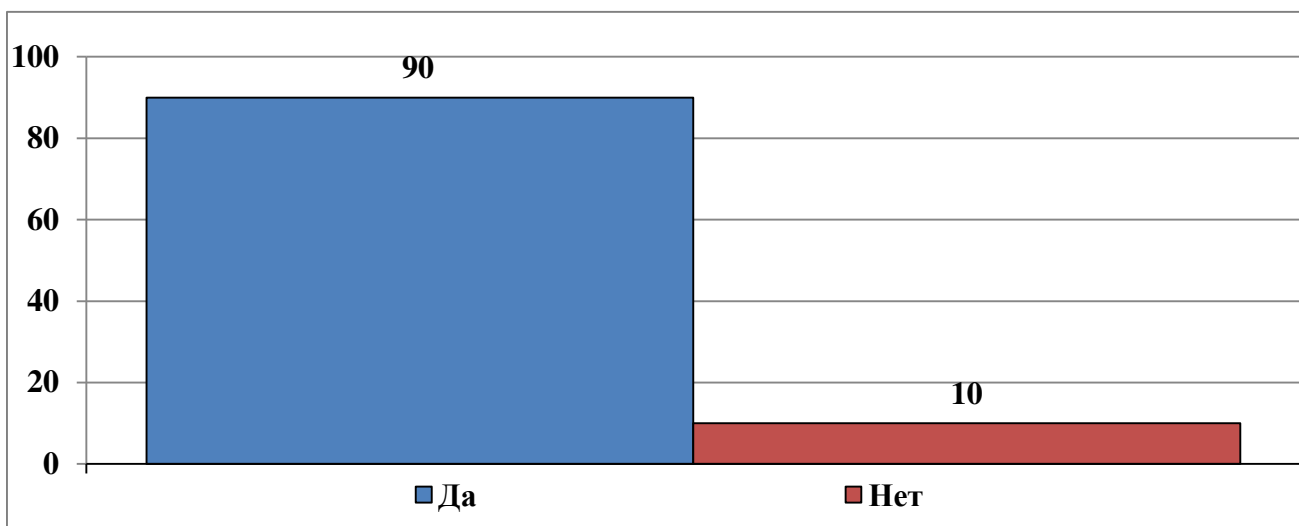


Рис. 4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещённой на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в %)

Из них 90% удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещённой на её официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ряд вопросов затронули удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в Учреждении. Наличием зоны отдыха (ожидания) удовлетворены 89,8%, наличием и понятностью навигации внутри Учреждения – 93,7%, наличием и доступностью питьевой воды – 65%, наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений, санитарным состоянием помещений – 89,6%.

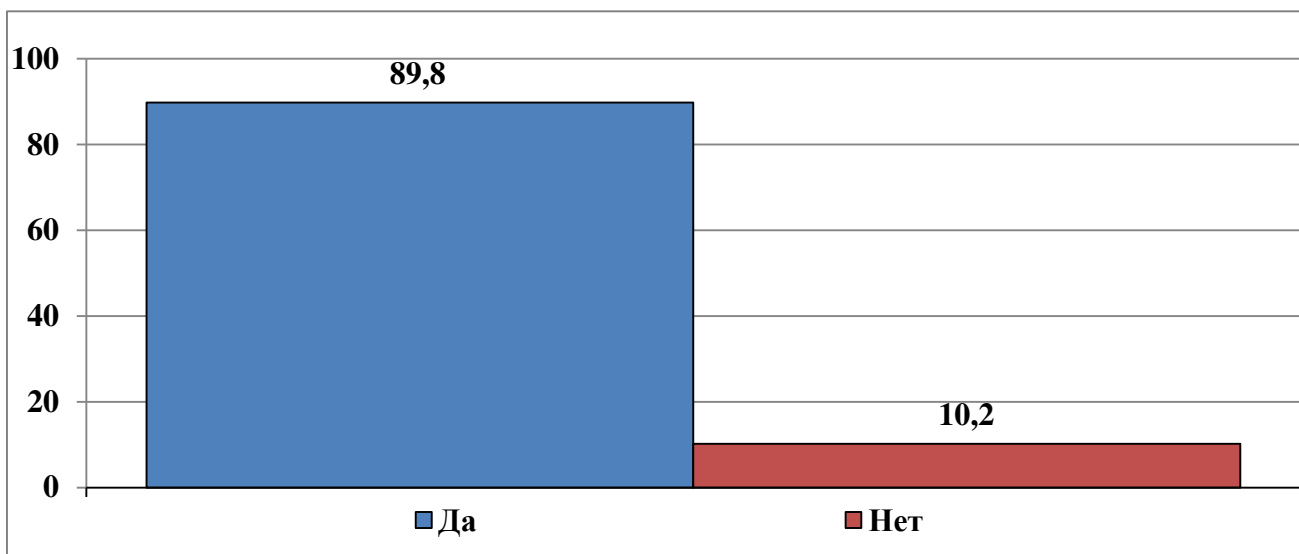


Рис. 5. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в Учреждении: наличием зоны отдыха (ожидания) (в %)

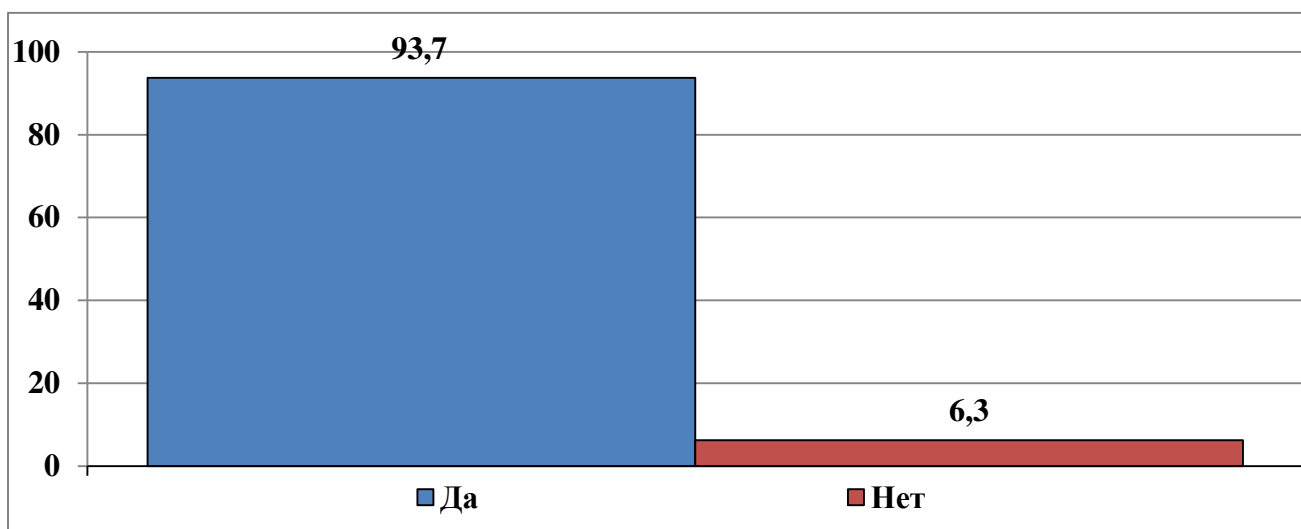


Рис. 6. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в Учреждении: наличием и понятностью навигации внутри организации (в %)

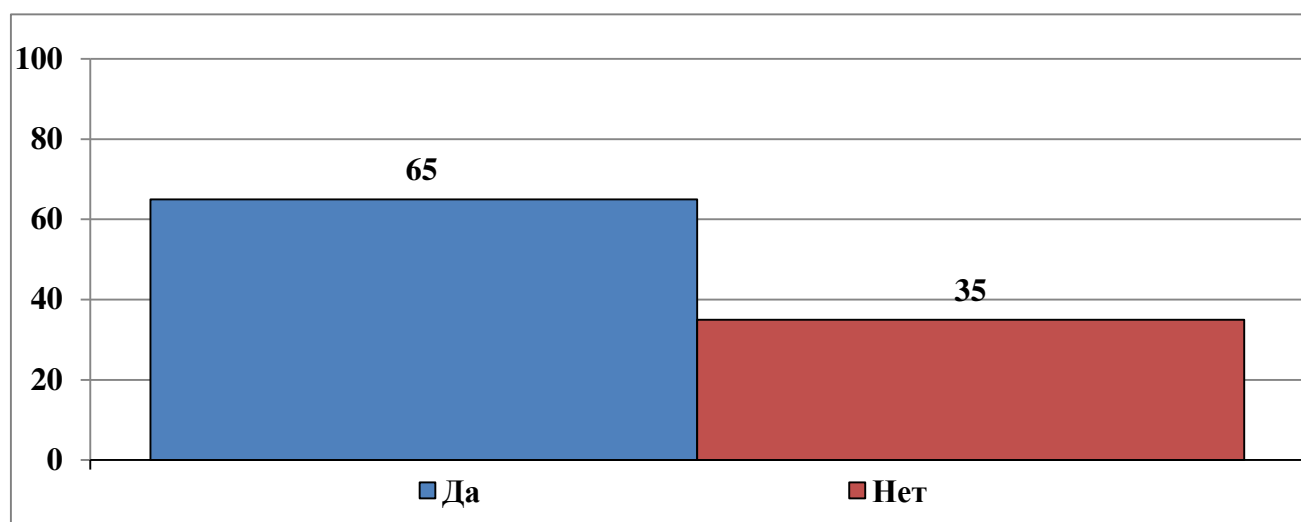


Рис. 7. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в Учреждении: наличием и доступностью питьевой воды (в %)

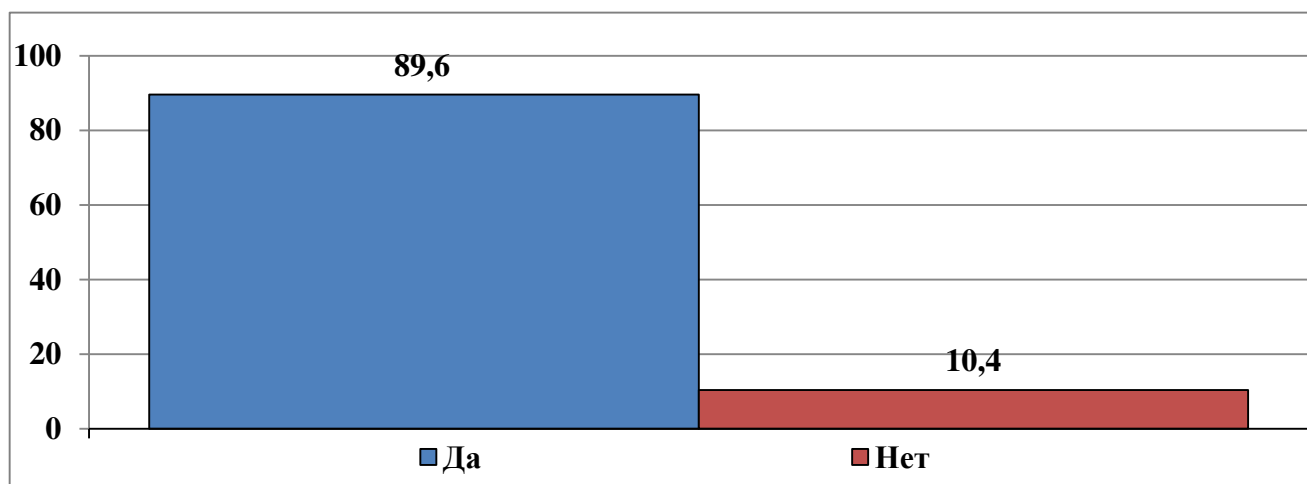


Рис. 8. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в Учреждении: наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений, санитарным состоянием помещений организации (в %)

Об удовлетворенности доступностью Учреждения для маломобильных групп населения – граждан, испытывающих значительные трудности при самостоятельных передвижениях и ориентировании (люди преклонного возраста, инвалиды, беременные женщины и лица с малолетними детьми, детскими колясками) высказалось 27,7%, затруднились с ответом 64,4% (рис. 9). Затруднения с ответом прежде всего связаны с тем, что большая часть зданий, расположенных по адресу Невский проспект, дом 39, являются объектами культурного наследия.

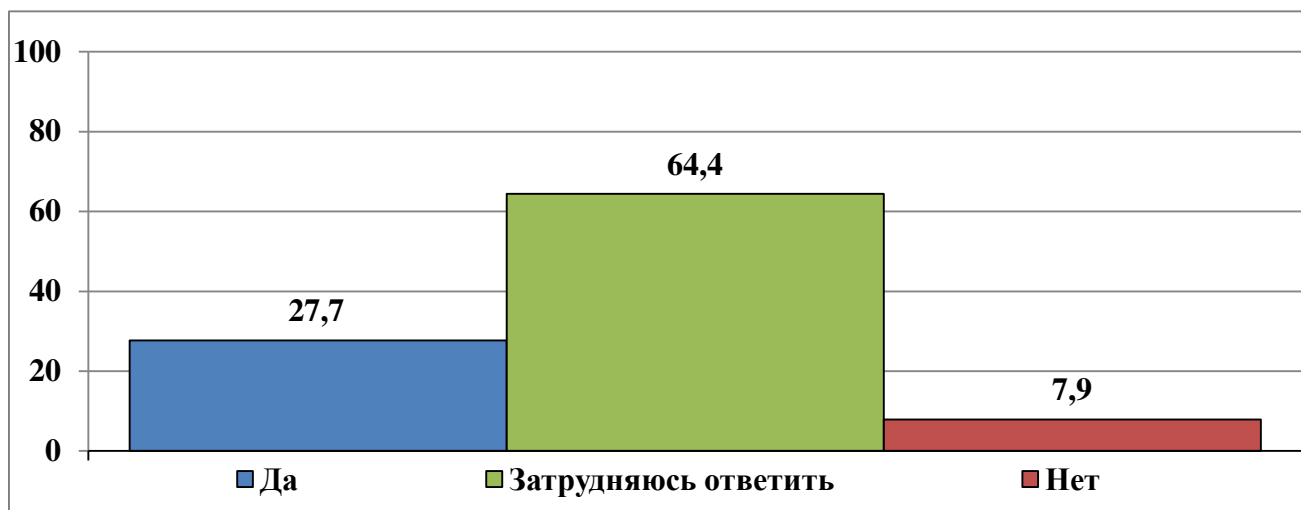


Рис. 9. Удовлетворенность доступностью Учреждения для маломобильной группы населения – граждан, испытывающих значительные трудности при самостоятельных передвижениях и ориентировании (люди преклонного возраста, инвалиды, беременные женщины и лица с малолетними детьми, детскими колясками) (в %)

Часть вопросов касалась удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников Учреждения.

Работниками, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию, удовлетворены 97,5%.

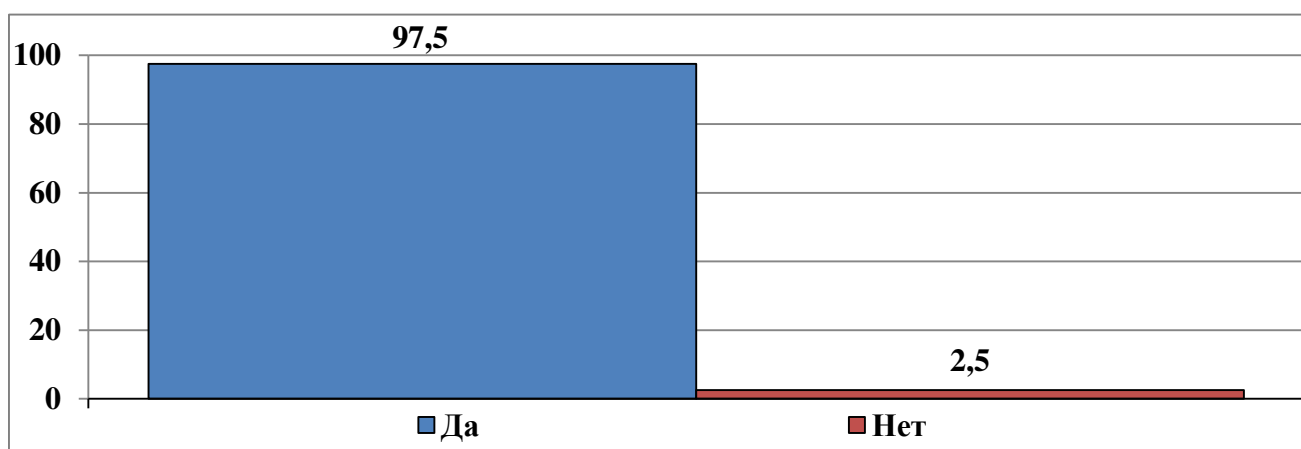


Рис. 10. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (в %)

Работниками, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в Учреждение (воспитатели, преподаватели, библиотекари и прочие работники), – 99,5%.

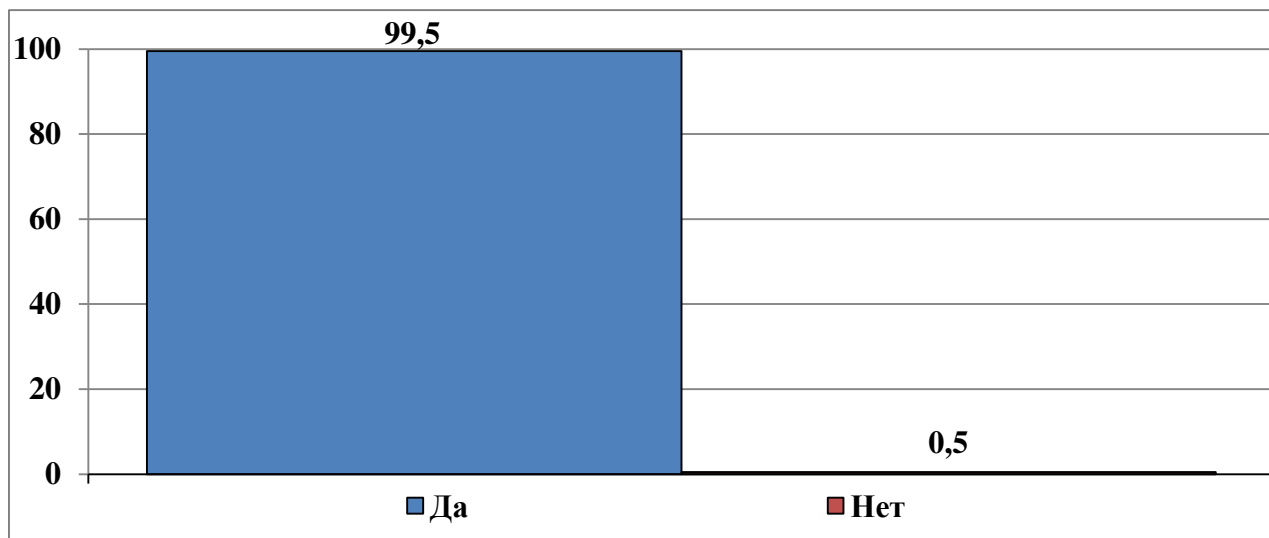


Рис. 11. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию (воспитатели, преподаватели, библиотекари и прочие работники) (в %)

Работниками Учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах), - 97,6%.

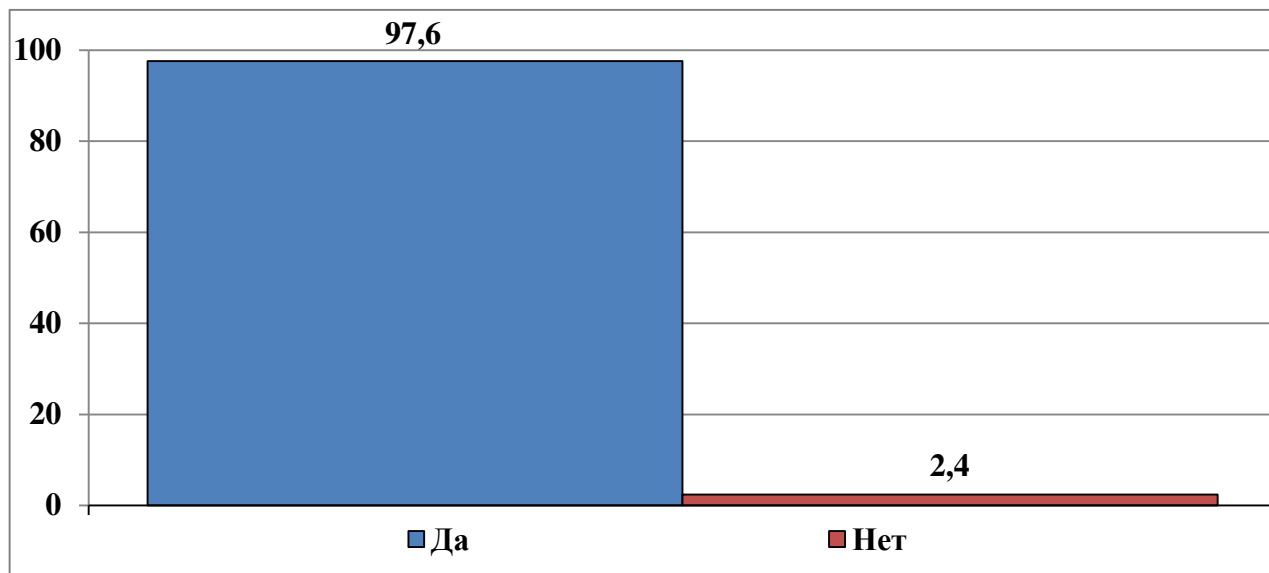


Рис. 12. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников Учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах) (в %)

99,2% опрошенных сообщили о готовности рекомендовать Учреждение своим родственникам и знакомым, что свидетельствует о высокой оценке образовательной деятельности ГБНОУ «СПБ ГДТЮ».

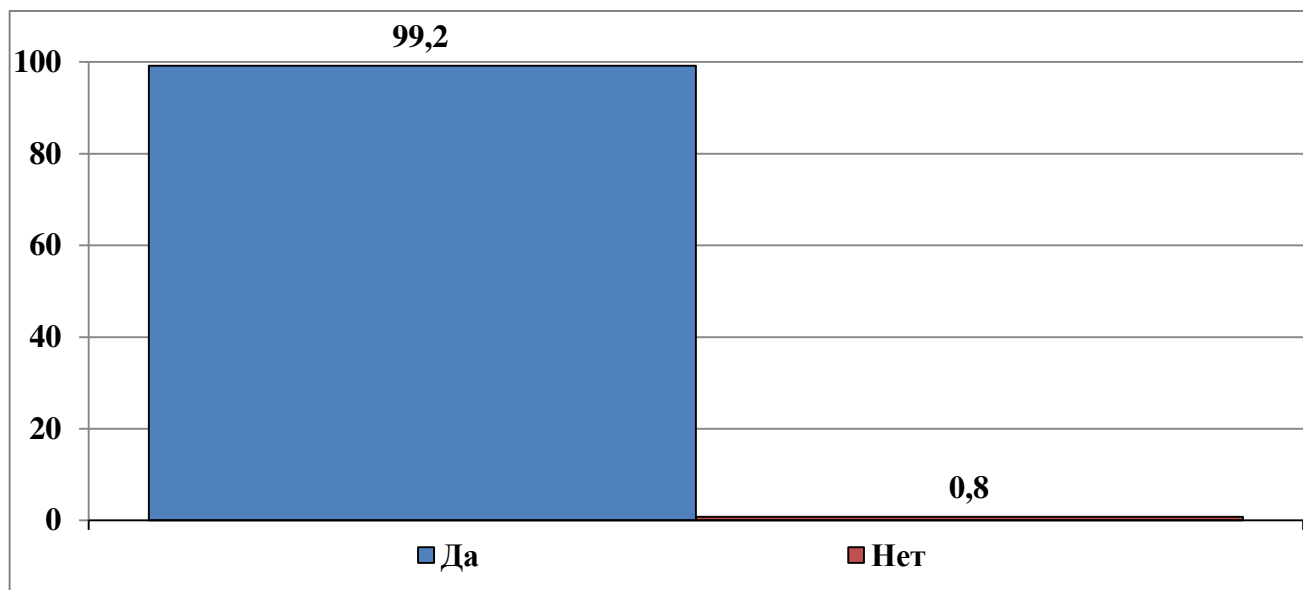


Рис. 13. Готовность рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым (в %)

Организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации, наличие информационных табличек, указателей, сигнального табло, инфоматов и прочие) удовлетворено 94,3% участников мониторинга.

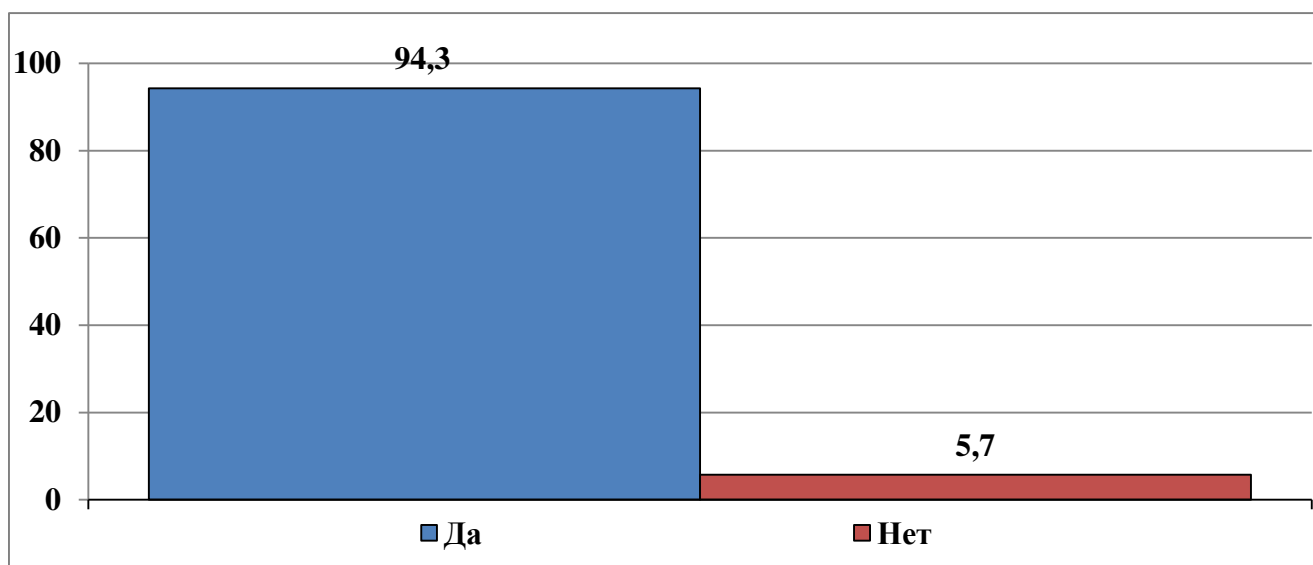


Рис. 14. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации, наличие информационных табличек, указателей) (в %)

В целом условиями оказания услуг в Учреждении удовлетворены 99,3%.

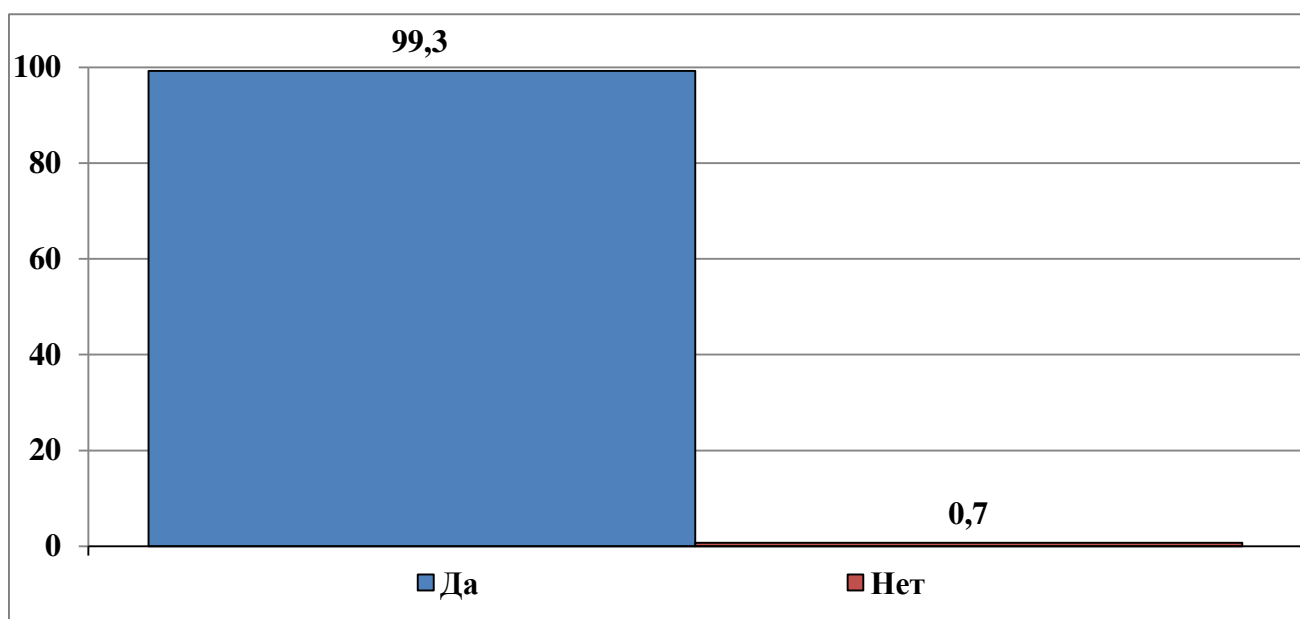


Рис. 15. Удовлетворенность условиями оказания услуг в Учреждении (в %)

ВЫВОДЫ

1. Результаты проведения мониторинга показали, что наиболее высоко оцениваются: удовлетворенность условиями оказания услуг в Учреждении и готовность рекомендовать ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» родственникам и знакомым.
2. Респонденты дают высокую оценку доброжелательности и вежливости работников Учреждения, которые как обеспечивают первичный контакт с посетителями (например, информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов), так и оказывают услуги при непосредственном обращении в Учреждение (воспитатели, преподаватели, библиотекари и прочие работники).
3. Участники мониторинга удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации, наличие информационных табличек, указателей, сигнального табло, инфоматов и прочие), а также открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещённой на стендах и в помещениях.
4. Больше внимания структурным подразделениям и административным службам следует уделить организации питьевого режима обучающихся, родителей (законных представителей) и педагогов, обеспечив свободный доступ к питьевой воде в течение всего времени их пребывания в Учреждении.
5. Административно-хозяйственным службам для повышения уровня комфортности условий предоставления услуг обратить внимание на санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений Учреждения.

РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Продолжить работу по предоставлению для обучающихся и родителей (законных представителей) открытой, полной и доступной информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в помещениях структурных подразделений и при входе в корпуса Учреждения.
2. Продолжить работу по улучшению организационных условий предоставления услуг посетителям (информирование о графике работы Учреждения, наличие навигации внутри корпусов и структурных подразделений, информационных табличек, указателей).
3. Уделить внимание питьевому режиму обучающихся, родителей (законных представителей) и педагогов, обеспечив свободный доступ к питьевой воде в течение всего времени их пребывания в структурных подразделениях.
4. Обратить внимание на санитарное состояние санитарно-гигиенических помещений Учреждения.

Заместитель генерального директора



Е.А. Ищенко