

Аналитическая справка

по результатам анкетирования, проведенного в ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» в целях осуществления процедур независимой системы оценки качества образования

В целях осуществления процедур независимой системы оценки качества образования в ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» проводится анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся. Анкетирование проводится в электронном виде с использованием google-форм в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность». Всего за прошедший период в анкетировании участвовало 1665 родителей обучающихся, что составило 10% от общего числа обучающихся. Анкетирование проводилось в период с 17.04.2017 года по 20.05.2017 года.

Результаты анкетирования за прошедший период представлены на диаграммах.

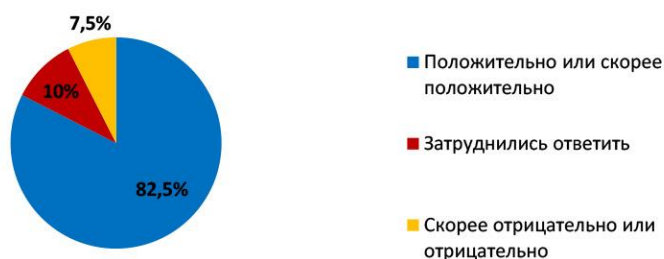


Рис. 1. Оценка доброжелательности и вежливости работников учреждения

Из рисунка 1 видно, что преобладающее большинство участников анкетирования (82,5%) оценивают работников учреждения как доброжелательных и вежливых. Негативно оценивают уровень доброжелательности и вежливости 7,5% опрошенных, а 10% затруднились ответить.



Рис. 2. Оценка некоторых аспектов образовательной деятельности учреждения

Обозначения: 1 – Удовлетворены ли вы компетентностью работников организации?

2 – Удовлетворены ли вы качеством предоставляемых образовательных услуг?

3 – Удовлетворены ли вы материально-техническим обеспечением организации?

43% – указали на удовлетворительное обеспечение и 4% отметили яркую недостаточность материально-технической базы.

К руководителям образовательной организации с разными заявлениями и предложениями обращалось 24% опрошенных: 13% родителей обращались с вопросами, 7% – с предложениями, 2% – заявлениями и 0,8% – с жалобами. Соответственно 76% респондентов не обращалось к администрации учреждения по волнующим их вопросам.

В индивидуальном порядке к администрации учреждения обратились **85%** родителей, остальные **15%** обращений были коллективными. По способу обращения в администрацию учреждения ответы распределились следующим образом: 61% родителей обратились в устной форме, 27% – с помощью телефона, 7% обратились к руководству в письменной форме, 8% – с помощью электронной почты и 1,5% опрошенных воспользовались средствами, размещенными на сайте учреждения (форум, специальная форма связи).

Ответ на свое обращение получили в установленные сроки **88%** обратившихся к администрации учреждения. Ответ с задержкой получили 7% родителей, и 4% отметили, что ответ на их обращение не поступал. При этом **94%** респондентов, обратившихся к администрации учреждения, отметили, что в целом довольны качеством рассмотрения их вопроса. Однако 6% родителей осталось удовлетворено качеством рассмотрения их обращения не в полной мере.

Следует отметить, что **98%** родителей готово рекомендовать ГБНОУ «СПБ ГДТЮ» своим знакомым и родственникам.

Зам. генерального директора по ОД
Е.А. Ищенко