

**О качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых
Муниципальным автономным образовательным учреждением
дополнительного образования «Дом творчества» в 2021 году**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОМ ТВОРЧЕСТВА»**

с.Армизонское, Армизонского муниципального района, Тюменской области.

О качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых Муниципальным автономным образовательным учреждением дополнительного образования «Дом творчества» в 2021 году.

В соответствии с Постановлением администрации Армизонского муниципального района, от 8.07.2013 г. № 88, «Об утверждении требований к качеству муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, спорта и дополнительного образования юридическим и физическим лицам, порядка изучения мнения населения Армизонского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг в области культуры, спорта, дополнительного образования и порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества «требованиям к качеству) предоставления муниципальных услуг», в январе 2022 года, проведено анкетирование населения Армизонского сельского поселения по изучению мнения о качестве оказания муниципальных услуг за 2021 год.

Изучение мнения осуществлялось МАОУ ДО «Дом творчества» предоставляющим муниципальные услуги непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг согласно анкеты (Приложение 1.)

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- Возраст воспитанников.
- Период посещения учреждения.
- Какие кружки посещают воспитанники.
- Меру удовлетворённости населения услугами.

- Как изменилось качество оказания услуг за последнее время.

- Что бы хотелось населению изменить в оказываемых учреждением услугах.

Учреждение оказывает услуги по следующим направленностям:

-Физкультурно – спортивное

-Художественное

-Туристско-краеведческое

-Социально-гуманитарное

-Техническая

-Естественнонаучная

В опросе приняло участие 210 человека, что составило 4,32 % от всех жителей зарегистрированных, по месту прописки в Армизонском муниципальном районе.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию, но подпись опрашиваемого обязательна.

Фамилию, имя, отчество указали 2 % опрошенных.

Общая информация о возрасте, поле и социальном положении респондентов распределилась следующим образом:

- возраст опрошенных меньше 18 лет - 53 чел.,

Пол: Муж. 21 чел. Жен. 32 чел.

- возраст опрошенных 18-30 лет 55 чел.,

Пол: Муж. 20 чел. Жен. 35 чел.

- возраст опрошенных 31-40 лет 58 чел.,

Пол: Муж. 21 чел. Жен. 37 чел.

- возраст опрошенных 41-50 лет 25 чел.,

Пол: муж. 5 чел. Жен 20 чел.

- возраст опрошенных 51-60 лет 12 чел.,

Пол: Муж 2 чел. Жен. 10 чел.

- возраст старше 60 лет 7 чел.,

Пол: Муж. 2 чел. Жен. 5 чел.

- по социальному положению:

Временно неработающие - 18 чел.,

Пенсионеры - 7 чел.,

Учащиеся - 53 чел.,

Служащие - 14 чел.,

Рабочие - 78 чел.,

Домохозяйки - 18 чел.,

не указали: 22 чел.

Итого: 210 чел.

1. На вопрос: «Сколько лет вашему ребёнку?», респонденты ответили:

- меньше 7 лет - 36 чел.,

- 7-12 лет - 99 чел.,

- 13-15 лет - 35 чел.,

- 16-17 лет - 15 чел.,

- 18 и старше - 25 чел.,

- нет ответа - 0 чел.,

Из полученных данных можно сделать вывод, что большинство воспитанников посещающих учреждение, дети в возрасте от 7-12 лет, что составляет 57,63 % от общего количества опрошенных.

2. На вопрос: «Сколько лет ваш ребёнок посещает учреждение дополнительного образования?», респонденты ответили:

- первый год - 135 чел.,

- 2-3 года - 45 чел.,

- 4-5 лет - 20 чел.,

- больше 5 лет - 10 чел.,

Из ответов респондентов, можно сделать вывод, что 64,3 % от числа опрошенных проходят обучение в учреждении в первый год, из чего следует вывод, что обновлённые дополнительные общеобразовательные общеразвивающие программы, разработанные в новом учебном году пользуются спросом.

3. На вопрос: «Какой кружок посещает ваш ребёнок?»:

- утвердительно ответили - 194 чел.,

- нет ответа - 16 чел.,

Полученные ответы говорят о том, что 7,6 % опрошенных, не получили должного внимания со стороны учреждения, либо слабо интересуются внеурочной деятельностью ребёнка.

4. На вопрос: «В какой мере вы удовлетворены»:

Показатель	5	4	3	2	Затрудняюсь ответить	Нет ответа	Свой вариант или комментарий
Обеспеченность учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения кружков (например: музыкальные инструменты, компьютеры, интерактивное, аудио- и видео оборудование, карты, компасы и т.п.)	10	110	15	2	63	10	
Санитарно-гигиенические условия в УДО (освещение, тепло, чистота)	79	89	22		10	10	
Оформление, комфортность,	65	90	45		10		

Показатель	5	4	3	2	Затрудняюсь ответить	Нет ответа	Свой вариант или комментарий
обеспеченность мебелью классов							
Квалификация и профессиональная компетентность педагогов дополнительного образования	30	156	14		10		
Качество дополнительного образования	28	134	20		28		
Удобство времени проведения кружка	127	77			6		
Наличие информации о предоставляемых услугах в данном учреждении (информация на сайте, наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других материалов)	85	115	5		5		
Удовлетворенность решениями, принятыми администрацией, педагогами УДО при обращении к ним с вопросами по организации дополнительного образования Вашего ребенка	145	45	10		10		

Из ответов касающихся удовлетворённостью респондентов и воспитанников учреждения, можно сделать вывод, что:

- Обеспеченностью учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения кружков – удовлетворены только 64,2 % опрошенных.
- Санитарно-гигиеническими условиями в УДО (освещение, тепло, чистота) – удовлетворены 90,4 % опрошенных.

- Оформлением, комфортностью, обеспеченностью мебелью классов – удовлетворены 95,2 % опрошенных.
- Квалификацией и профессиональной компетентностью педагогов дополнительного образования – удовлетворены 95,2 % опрошенных.
- Качеством дополнительного образования – удовлетворены 86,6 % опрошенных.
- Удобством времени проведения кружка – удовлетворены 97,1 % опрошенных.
- Наличием информации о предоставляемых услугах в данном учреждении (информация на сайте, наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других материалов) – 84,7 % опрошенных.
- Решениями, принятыми администрацией, педагогами УДО при обращении к ним с вопросами по организации дополнительного образования Вашего ребенка удовлетворены 95,2 % опрошенных.

5. На вопрос: «Наличие фактов нарушения оплаты платных услуг?» респонденты ответили:

- было – 0 чел.,
- не было - 210 чел.,
- не пользуюсь данной услугой - 0 чел.,
- затрудняюсь ответить – 0 чел.,
- нет ответа – 0 чел.,

Из полученных ответов, можно сделать вывод, что фактов нарушения оплаты услуг не выявлено.

6. На вопрос: «Если вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как по вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?» респонденты ответили:

- улучшилось - 87 чел.,
- скорее улучшилось - 92 чел.,
- осталось на прежнем уровне – 15 чел.,
- ухудшилось – 2 чел.,

- затрудняюсь ответить – 6 чел.,

- нет ответа – 8 чел.,

85,2 % респондентов, ответили что работа учреждения за последнее время улучшилась.

7. На вопрос: «Что бы вы хотели изменить в деятельности учреждения?», респонденты ответили:

- «Добавить кружок – обучение игры на гитаре» - 15 чел.,

- «Затрудняюсь ответить» - 77 чел.,

- «Нет ответа» – 118 чел.,

Из ответов на данный вопрос видим, что 7,1 % опрошенных считают, что необходимы новые кружки специалистов узкой направленности.

Из полученных данных проведённого опроса можно сделать следующие выводы:

- мнение населения о качестве предоставления муниципальных услуг МАОУ ДО «Дом творчества», можно признать стабильными и удовлетворительными.

Так же по результатам анкетирования выявлены следующие направления в работе по улучшению качества муниципальных услуг:

1. Необходимо обеспечение учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения кружков (например: компьютеры, интерактивное, аудио- и видео оборудование, карты, компасы и т.п.)

2. Улучшение работы в информировании населения о предоставляемых услугах.

3. Привлечение специалистов узкой направленности.

4. Поддерживать содержательность работы учреждения на достигнутом уровне и учитывая мнение населения по отдельным вопросам совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг предоставляемых учреждением.

3. Учитывать мнение населения по предоставлению услуг.

Мониторинг о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых
Муниципальным автономным образовательным учреждением
дополнительного образования «Дом творчества» в 2021 году подготовила
директор МАОУ ДО «ДТ»



А.А.Пермякова

Анкета
о качестве оказания муниципальных услуг
в учреждениях дополнительного образования (далее УДО) сферы молодежной
политики

(Обведите кружком выбранный Вами ответ, либо впишите свой вариант)

Дата проведения анкетирования: « ____ » _____ 20__ г.

Место проведения анкетирования:

Информация о лице, осуществляющем проведение анкетирования:

ФИО

Должность

Контактная информация

1. **ФИО(необязательно)** _____

2. **Ваш пол:**

• женский • мужской • нет ответа

3. **Ваш возраст:**

• меньше 18 • 18-30 лет • 31-40 лет • 41-50 лет • 51-60 лет • старше 60 лет

• нет ответа

4. **Пол Вашего ребенка:**

• мальчик • девочка • нет ответа

5. **Сколько лет Вашему ребенку?**

• меньше 7 • 7-12 • 13-15 • 16-17 • 18 и старше • нет ответа

6. **Сколько лет Ваш ребенок посещает учреждение дополнительного образования?**

• первый год • 2-3 года • 4-5 лет • больше 5 лет • нет ответа

7. **Какой кружок посещает Ваш ребенок?**

• нет ответа

8. **В какой мере вы удовлетворены: (оцените по баллам)**

№ п/п	Показатель	5	4	3	2	Затрудняюсь ответить	Нет ответа	Свой вариант или комментарий
8.1	Обеспеченность учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения кружков (например: музыкальные инструменты, компьютеры, интерактивное, аудио- и видео оборудование, карты, компасы и т.п.)							
8.2	Санитарно-гигиенические условия в УДО (освещение, тепло, чистота)							
8.3	Оформление, комфортность, обеспеченность мебелью классов							
№ п/п	Показатель	5	4	3	2	Затрудняюсь ответить	Нет ответа	Свой вариант или комментарий
8.4	Квалификация и профессиональная компетентность педагогов дополнительного образования							
8.5	Качество дополнительного образования							
8.6	Удобство времени проведения кружка							
8.7	Наличие информации о предоставляемых услугах в данном учреждении (информация на сайте, наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других материалов)							
8.8	Удовлетворенность решениями, принятыми администрацией, педагогами УДО при обращении к ним с вопросами по организации дополнительного образования Вашего ребенка							

9. Наличие фактов нарушения оплаты платных услуг

- было • не было • не пользуюсь данной услугой
- затрудняюсь ответить • нет ответа

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

- улучшилась • скорее улучшилась • осталась на прежнем уровне
- ухудшилась • затрудняюсь ответить • нет ответа

11. Что бы Вы хотели изменить в деятельности учреждения? Круг какой направленности вы бы предложили вести в учреждении. (предложите свой вариант ответа)

Подпись респондента _____

Подпись лица,
осуществляющего анкетирование _____