**Справка**

**по итогам проведения мониторинга качества платных образовательных услуг**

В целях анализа качества платных образовательных услуг ЦВР «Академический» в октябре 2023 года проводил мониторинг среди родителей (законных представителей). Методы, используемые при проведении мониторинга – анкетирование родителей (законных представителей), чьи дети посещают детские творческие объединения на внебюджетной основе. Форма проведения анкетирования: онлайн-формат.

Родителям предлагались вопросы, направленные на выявление удовлетворенности платными образовательными услугами:

1. Удовлетворяет ли Вас качество образовательных программ, реализуемых образовательной организацией?

2. Удовлетворены ли вы компетентностью работников образовательной организации?

3. Укажите, пожалуйста, доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с образовательной организацией

4. Считаете ли Вы, что в образовательной организации имеются возможности для развития творческих способностей и интересов учащихся (участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и др.)

5. Считаете ли Вы, что сотрудники образовательной организации доброжелательны и вежливы?

6. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг?

7. С Вашей точки зрения, как можно улучшить работу образовательной организации?

В анкетирование участвовало – 157 человек.

По итогам анкетирования получены следующие результаты:

**1. Удовлетворяет ли Вас качество образовательных программ, реализуемых образовательной организацией?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да | Частично | Нет |
| 94,9% | 5,1% | 0 |

Выбор образовательного учреждения зависит в т.ч. от качества предлагаемых образовательных программ. Подавляющее большинство родителей (94,9%) сообщили, что качество образовательных программ, реализуемых образовательной организацией, их удовлетворяет.

**2. Удовлетворены ли вы компетентностью работников образовательной организации?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 баллов  (полностью удовлетворяет) | 4 балла | 3 балла | 2 балла | 1 балл  (нет) |
| 86,7% | 12,7% | 0,6% | 0 | 0 |

Помимо качества образовательных программ на выбор образовательного учреждения влияет и компетентность работников образовательной организации. По результатам анкетирования полностью удовлетворены компетентностью работников ЦВР «Академический» также подавляющее большинство родителей (86,7%).

**3. Укажите, пожалуйста, доступные для Вас источники информации о способах взаимодействия с образовательной организацией**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Официальный сайт в сети Интернет | Информационные стенды в образовательной организации | Официальный сайт в сети Интернет и Информационные стенды в образовательной организации |
| 25,5% | 9% | 65,5% |

Информирование родителей (законных представителей) призвано обеспечить трансляцию сведений о значимых событиях и результатах деятельности образовательной организации. Учреждением могут использоваться различные способы взаимодействия с родителями. В ЦВР «Академический» большинство родителей (65,5%) указывают оба способа информирования: официальный сайт в сети Интернет и Информационные стенды в образовательной организации.

**4. Считаете ли Вы, что в образовательной организации имеются возможности для развития творческих способностей и интересов учащихся (участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и др.)**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | Нет |
| 98,8% | 1,2% |

Участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятиях и др.традиционно рассматривается как механизм выявления и развития способностей и талантов ребенка. Большинство участников опроса (98,8%) ответили, что возможность участия детей в таких мероприятиях имеется.

**5. Считаете ли Вы, что сотрудники образовательной организации доброжелательны и вежливы?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да | Затрудняюсь ответить | Нет |
| 91% | 7% | 2% |

Этика и культура поведения сотрудников образовательной организации подразумевает определенные требования к поведению по отношению к себе, коллегам, администрации, учащимся и их родителям, а также ко всему социальному окружению. И в первую очередь, это - уважение к воспитаннику, его родителю, коллеге, а также стремление к установлению доброжелательных, творческих отношений, доставляющих радость общения. От этики и культуры поведения сотрудников зависит психологический комфорт ребенка. По мнению большинства родителей (91%) сотрудники ЦВР «Академический» являются доброжелательными и вежливыми. Вместе с тем, часть родителей (7%) затрудняются с ответом на этот вопрос, незначительный процент родителей (2%) не считают сотрудников учреждения доброжелательными и вежливыми.

**6. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в эту образовательную организацию за получением услуг?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Да | Скорее да, чем нет | Скорее нет, чем да | Нет |
| 86% | 12,7% | 1,3% | 0 |

Удовлетворенность родителей качеством предоставления образовательных услуг отслеживается также через рекомендации образовательного учреждения, в котором обучается ребенок, своим родственникам и знакомым. Большинство родителей (86%), участвовавших в опросе, готовы посоветовать ЦВР «Академический» своим родственникам и знакомым с целью получения образовательных услуг.

**Основные выводы и рекомендации по результатам** проведения мониторинга качества платных образовательных услуг.

Таким образом, результаты опроса свидетельствуют об удовлетворенности родителей качеством предоставления платных образовательных услуг в ЦВР «Академический». Примечательно, что большинство родителей (более 80%) высказали положительную оценку по всем предлагаемым вопросам. Вместе, с тем параметр «вежливость и доброжелательность» сотрудников, являющийся одним из основных в деятельности учреждения дополнительного образования детей, имеет незначительное снижение удовлетворенности в сравнении с остальными параметрами, предлагаемыми для оценивания родителям.