

*Внутренняя и независимая системы оценки качества деятельности организации и подготовки обучающихся
в Республике Карелия
Самообследование организации, осуществляющей образовательную деятельность*

**Муниципальное казенное образовательное учреждение
Центр психолого-медико-социального сопровождения Пудожского района**

Приложение к отчету о самообследовании № 1.13.2

**Протокол по результатам анкетирования получателей услуг по качеству условий осуществления образовательной
деятельности и подготовки обучающихся**

I. Социальный состав получателей услуг, участвующих в опросе

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
1. Общие характеристики:							
Общее количество получателей услуг/количество получателей, участвующих в опросе/ % опрошенных	/ /	/ /	/ 4 /	/5 /	/ /	/ /	/ /
Общее количество получателей услуг с инвалидностью/ количество получателей услуг с инвалидностью, участвующих в опросе % опрошенных	/ /	/ /	/ 3 /	/ /	/ /	/ /	/ /
2. Возраст (полных лет) участников опроса:							
20-29			1				
30-39			2	4			
40-49			1	1			
50-59							
60 и старше							

3. Пол участников опроса:							
Мужской				1			
Женский			4	4			
4. Получатель услуги осваивает программу на уровне образования:							
Дошкольное							
Начальное общее	4		4				
Основное общее	5			5			
Среднее общее							
5. Получатель услуги имеет инвалидность или ограниченные возможности здоровья:							
Инвалид I группы							
Инвалид II группы							
Инвалид III группы			2				
Ограниченные возможности здоровья			2	5			
Нет							
Другое							
6. Услугами организации получатели пользуются:							
До 1 года							
От 1 года до 3 лет	2		2				
От 3 до 9 лет	7		2	5			
От 9 до 11 лет							
Другое							

II. Анализ ответов участников опроса.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации (количество ответов/ % от общего числа опрошенных):

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
Показатель 1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, получаемой:							
<i>при личном обращении к сотрудникам организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	8/88,9	/	3/75	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	1/11,1	/	1/25	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>с сайта организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	4/44,4	/	/	4/80	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	3/33,3	/	3/75	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	2/22,3	/	1/25	1/20	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>по телефону</i>							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>из информационных буклетов</i>							
да, удовлетворен в полной мере	1/11,1	/	/	1/20	/	/	/
нет, не удовлетворен	1/11,1	/	/	1/20	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	5/55,6	/	2/50	3/60	/	/	/

информации							
затрудняюсь ответить	2/22,2	/	2/50	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>через стенды в организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	3/33,3	/	1/25	2/40	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	3/33,3	/	1/25	2/40	/	/	/
затрудняюсь ответить	3/33,4	/	2/50	1/20	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>из газет</i>							
да, удовлетворен в полной мере	4/44,4	/	1/25	3/60	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	5/55,6	/	3/75	2/40	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>посредством телевидения</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>посредством радио</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>посредством Интернет - ресурсов</i>							

да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	1/11,1	/	1/25	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	8/88,9	/	3/75	5/100	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>из уличной рекламы</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>на собраниях, конференциях</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	7/77,8	/	4/100	3/60	/	/	/
затрудняюсь ответить	2/22,2	/	/	2/40	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Другое (просьба раскрыть):</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по показателю:	3/33,3	/	1/25	2/40	/	/	/

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации							
Показатель 2. Удовлетворенность наличием на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации и их качеством							
да, удовлетворен в полной мере	6/66,7	/	3/75	3/60	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	1/11,1	/	1/25	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	2/22,2	/	/	2/40	/	/	/
Другое							
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по показателю: Удовлетворенность наличием на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации и их качеством	6/66,7	/	3/75	3/60	/	/	/
Показатель 3. Удовлетворенность доступностью взаимодействия, в том числе:							
по телефону							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/

затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>по электронной почте</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, наличием возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Другое</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	1/11,1	/	1/25	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	8/66,9	/	3/75	5/100	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по показателю: Удовлетворенность доступностью взаимодействия	2/22,2	/	1/25	1/20	/	/	/
Показатель 4. Удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг							

<i>по телефону</i>							
да, удовлетворен в полной мере	4/44,4	/	1/25	3/60	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	1/11,1	/	1/25	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	4/44,5	/	2/50	2/40	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>по электронной почте</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Другое:</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
не пользуюсь данным источником получения информации	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по показателю:	4/44,4	/	1/25	3/60	/	/	/

Удовлетворенность доступностью сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг							
Среднее значение удовлетворенности по критерию: Открытость и доступность информации об организации	4/44,4	/	1/25	3/60	/	/	/

Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности и подготовки обучающихся (количество ответов/ % от общего числа опрошенных):

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
Показатель 1. Удовлетворенность комфортностью материально-технического и информационного обеспечения организации							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 2.1. Удовлетворенность комфортностью условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 2.2. Удовлетворенность комфортностью условий для организации питания обучающихся							

да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 3. Удовлетворенность комфортностью условий для индивидуальной работы с обучающимися							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 4. Удовлетворенность комфортностью условий реализации дополнительных образовательных программ							
да, удовлетворен в полной мере	2/22,2	/	/	2/40	/	/	/
нет, не удовлетворен	1/11,1	/	/	1/20	/	/	/
затрудняюсь ответить	6/66,7	/	4/100	2/40	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 5. Удовлетворенность комфортностью возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях							
да, удовлетворен в полной мере	4/44,4	/	1/25	3/60	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	5/55,6	/	3/75	2/40	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 6.1. Удовлетворенность комфортностью возможностей оказания психолого-педагогической помощи обучающимся							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 6.2. Удовлетворенность комфортностью возможностей оказания медицинской помощи обучающимся							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 6.3. Удовлетворенность комфортностью возможностей оказания социальной помощи обучающимся							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/

полной мере							
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 7. Удовлетворенность комфортностью условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
<i>Другое:</i>							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по критерию: Комфортность условий осуществления образовательной деятельности и подготовки обучающихся	8/88,9	/	3/75	5/100	/	/	/

Критерий 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации (количество ответов/ % от общего числа опрошенных):

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
--	--------------------------	--	---	--	---------------------------------------	--------------------------	--

Показатель 1. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 2. Удовлетворенность компетентностью работников организации							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Другое							
да, удовлетворен в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по критерию: Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/

Критерий 4. Удовлетворенность качеством условий оказания образовательных услуг (количество ответов/ % от общего числа опрошенных):

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
Показатель 1. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации							
да, удовлетворен в	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/

полной мере							
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 2. Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг							
да, удовлетворен в полной мере	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
нет, не удовлетворен	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Показатель 3. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым							
да, в полной мере	7/77,8	/	3/75	4/80	/	/	/
нет	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	2/22,2	/	1/25	1/20	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Другое							
да, в полной мере	/	/	/	/	/	/	/
нет	/	/	/	/	/	/	/
затрудняюсь ответить	/	/	/	/	/	/	/
нет ответа	/	/	/	/	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности в полной мере по критерию: Удовлетворенность качеством условий оказания образовательных услуг	8/88,9	/	4/100	4/80	/	/	/

III. Свод результатов оценки уровня удовлетворенности получателей услуг качеством образовательной деятельности организации и подготовки обучающихся:

	Всего по всем программам	Программа дошкольного общего образования	Программа начального общего образования	Программа основного общего образования	Программа среднего общего образования	Адаптированная программа	Дополнительная образовательная программа
Критерий 1. Открытость	4/44,4	/	1/25	3/60	/	/	/

и доступность информации об организации							
Критерий 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности	8/88,9	/	3/75	5/100	/	/	/
Критерий 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	9/100	/	4/100	5/100	/	/	/
Критерий 4. Удовлетворенность качеством условий оказания образовательных услуг	8/88,9	/	4/100	4/80	/	/	/
Среднее значение удовлетворенности по образовательной деятельности и качеству подготовки обучающихся:	7/88,9	/	3/75	4/80	/	/	/

IV. Пожелания по улучшению качества процессов осуществления образовательной деятельности организации и подготовки обучающихся, высказанные получателями услуг:

Качество процессов образовательной деятельности:

Качество процессов подготовки обучающихся:

Выводы:

Качество процессов образовательной деятельности:

1. Ниже среднего показатель открытости и доступности информации об организации (44%)
2. Высокий показатель в образовательной организации комфортности условий осуществления образовательной деятельности (89%)
3. Получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации

Качество процессов подготовки обучающихся

Рекомендации:

Качество процессов образовательной деятельности:

1. Организовать систематическую работу с сайтом организации
2. Пропагандировать использование сайта организации получателями услуг.

Качество процессов подготовки обучающихся:

1. Обратит внимание на использование Интернета при подготовке обучающихся в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях

Координатор (внутренний эксперт качества) опроса: Мартяшкова Н.В.

Дата проведения: 30.08.16 г