

Анализ итогов проведения мониторинга
"Удовлетворённость качеством условия оказания
образовательных услуг"
в МБОУ ЦППМС «Планета Я» .

В феврале 2021 года в рамках плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг проводился мониторинг с целью изучения мнения родителей (законных представителей) об уровне удовлетворенности качеством предоставляемых услуг в МБОУ ЦППМС «Планета Я».

В период с 01.02.2021 по 14.02.2021 г. был проведён мониторинг для родителей обучающихся. В мониторинге приняли участие 31 чел. родителей (законных представителей).

Категория	Общее количество респондентов	Количество респондентов, принявших участие в анкетировании	Итоговые показатели удовлетворенности % общих
Родители	230	31 (14%)	31 (100%)

По результатам анализа проведённого мониторинга итоговый показатель удовлетворённости качеством образовательных услуг в Центре из числа опрошенных составил 100%.

Показатель удовлетворенности потребителей оказываемыми услугами в рамках образовательного процесса составил 100%, что позволяет определить степень удовлетворённости потребителей организацией образовательного процесса в целом как удовлетворительный.

Показатель удовлетворенности потребителей оказываемыми услугами в рамках организационной стороны образовательного процесса (комфортность условий) составил 100%.

Показатель удовлетворённости потребителей доброжелательностью и вежливостью работников организации составил 100% при оказании им услуг, обеспечивающих первичный контакт и информировании получателей услуг при обращении в организацию.

Показатель удовлетворённости потребителей доброжелательностью и вежливостью работников организации составил 100% при оказании им услуг, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги.

27 человек (87% потребителей) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации при оказании им услуг при дистанционных формах взаимодействия, 4 человека (23% потребителей) отметили, что взаимодействие в такой форме за ненадобностью не осуществлялось.

23 человека (74% потребителей) удовлетворены динамикой обучения оказываемых услуг в Центре, 8 человек (26%) - воздержались от ответа.

Значения показателей удовлетворённости потребителей оказываемыми услугами в Центре (замечания и предложения) - 30 человек (97%

потребителей) - всё устраивает; 1 человек (3%) - отметил, что скользко на крыльце при входе; 1 человек (3%) - хотел бы, чтобы проводились групповые занятия для подростков, желающих поступать по профилю «педагогика и психология» в группе «Юный психолог»; 1 человек (3%) отметил, что имеется потребность в услуге нейропсихолога; 2 человека (6%) хотели бы знать про все занятия, которые предоставляются в Центре; 1 человек (3%) хотел ознакомиться со списком специалистов, работающих в Центре.

25 человек (81% потребителей) при посещении Центра обращались к информации, размещенной на официальном сайте и стендах организации, 6 человек (19% потребителей) – не обращались за такой информацией.

23 человека (74%) потребителей после посещения Центра готовы порекомендовать организацию родственникам, знакомым, друзьям (10 баллов из 10-ти), 8 человек (26% потребителей) порекомендовали бы своим знакомым 8-9 баллов из 10.

При этом значения полученных показателей находятся в границе высокой удовлетворённости (от 74% до 100%), что говорит о высоком качестве оказываемых образовательных услуг в Центре «Планета Я».

Директор МБОУ ЦППМС «Планета Я»  Айгунова Б.К.

22.02.2021 г.