

Сводная таблица по результатам анкетирования родителей (или законных представителей) учащихся объединений
Дворца учащейся молодежи Санкт-Петербурга

Вопрос анкеты	Ответы на вопрос					
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо			
Оцените доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.		12 (3%)	384 (96%)			
Оцените компетентность работников организации, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.			396 (100%)			
Оцените материально-техническое обеспечение организации, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.		61 (15,4%)	335 (84,5%)			
Оцените качество предоставляемых услуг в организации, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.		12 (3%)	384 (97%)			
Порекомендовали бы вы родственникам и знакомым образовательную организацию, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.	Ответы на вопрос					
	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да		
			36 (9%)	360 (91%)		
Обращались ли вы к руководителям образовательной организации, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы с заявлениями, предложениями, жалобами?	Ответы на вопрос					
	Да, с жалобой	Да, с вопросом	Да, с предложением	Да, с заявлением	Да, другое	нет
		48 (12%)	30 (7,6%)		42 (10,6%)	276 (69,8%)

Если обращались, то в какой форме	Ответы на вопрос				
	Письменно	Устно	По телефону	По эл.почте	С помощью средств на сайте учреждения
		48 (12,2%)	18(4,5%)	6(1,5%)	
Если обращались, то это было	Ответы на вопрос				
	Индивидуальное обращение		Коллективное обращение		
	48(12,2%)		24 (6%)		
Если обращались, то получили ли вы ответ?	Ответы на вопрос				
	Да, в установленные сроки	Да, с задержкой		Нет	
	51 (12,8%)	21 (5,3%)			
Довольны ли вы качеством рассмотрения вашего обращения?	Ответы на вопрос				
	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	
			6 (1,5%)	66 (16,6%)	

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющих образовательную деятельность, касающихся доброжелательности, вежливости, компетенции работников по анализу анкет родителей учащихся (или законных представителей):

Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг- 384 человека 97%

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 396 человек (100%)

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций:

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - 335 человек (84,6%)

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 384 человека (97%)

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - 396 человек (100%)

На вопросы анкет ответило - 396 человек, что составляет 23% родителей (или законных представителей) от числа родителей ГБОУ ДОД ДУМ СПб.

Сводная таблица результатов анкетирования обучающихся Дворца учащейся молодежи Санкт-Петербурга
старше 18 лет

Вопрос анкеты	Ответы на вопрос		
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо
Оцените доброжелательность и вежливость работников образовательной организации, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.		20 (9,3%)	241 (90,7%)
Оцените компетентность работников организации, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.		8 (3,7%)	253 (96,9%)
Оцените материально-техническое обеспечение организации, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.		36 (9%)	225 (91%)
Оцените качество предоставляемых услуг в организации, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.		16 (6,1%)	245 (93,9%)
Порекомендовали бы вы родственникам и знакомым образовательную организацию, в которой учится ваш ребенок/учитесь вы.	Ответы на вопрос		
	Нет	Скорее нет	Скорее да Да
			60 (22,9%) 201 (77,1%)
Обращались ли вы к руководителям образовательной организации, в	Ответы на вопрос		

которой учится ваш ребенок/учитесь вы с заявлениями, предложениями, жалобами?	Да, с жалобой	Да, с вопросом	Да, с предложением	Да, с заявлением	Да, другое	нет
		24 (9,1%)	16 (6,1%)		8 (3%)	213 (81,8%)
Если обращались, то в какой форме	Ответы на вопрос					
	Письменно	Устно	По телефону	По эл.почте	С помощью средств на сайте учреждения	
		36 (13,7%)	11(4,2%)	1 (0,3%)		
Если обращались, то это было	Ответы на вопрос					
	Индивидуальное обращение			Коллективное обращение		
	44 (16,8%)			8 (3%)		
Если обращались, то получили ли вы ответ?	Ответы на вопрос					
	Да, в установленные сроки		Да, с задержкой		Нет	
	48 (22,2%)		4 (1,5%)			
Довольны ли вы качеством рассмотрения вашего обращения?	Ответы на вопрос					
	Нет		Скорее нет	Скорее да	Да	
	4 (1,5%)			12 (4,5%)	32 (12,2%)	

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организации, осуществляющих образовательную деятельность, касающихся доброжелательности, вежливости, компетенции работников по анализу анкет учащихся старше 18 лет:

Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 248 человек (95,2%)

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 252 человека (96,9%)

Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций:

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 224 человека (86%)

Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 245 человек (94%)

Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг – 261 человек (100%)

На вопросы анкет ответило - 261 воспитанников старше 18 лет, что составляет 17% от числа учащихся ДУМ СПб старше 18 лет.