**муниципальное бюджетное образовательное учреждение**

**дополнительного образования**

**«Центр детского творчества № 4»**

**660028, г.Красноярск, ул.Мечникова , 26, тел. 243-67-03**

**Отчет о выполнении плана мероприятий**

**МБОУ ДО ЦДТ № 4**

**по улучшению качества оказываемых услуг**

В рамках плана по улучшению качества образования в МБОУ ДО ЦДТ

№ прошло анкетирование, в котором приняли участие обучающиеся и их родители (законные представители) в количестве 686 человек. Цель данного анкетирования: выявление недостатков/достоинств в работе учреждения.

В 2019 году был запущена анкета в бумажном и электронном форматах, результаты опроса показали увеличение числа респондентов, по сравнению с прошлым годом на 27,2% (238 чел.- 2018г.; 686 чел.- 2019г.). Полученные и обработанные данные учитываются при корректировке и составлении плана работы Учреждения.

***Диаграмма результатов анкетирования качества оказания образовательных услуг***

Из представленной диаграммы видно, что удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых образовательных услуг возросла, а показатель - доступность получения образовательных услуг, для лиц с ограниченными возможностями здоровья и результаты обучающихся в учреждении вырос по сравнению с 2018 годом.

***Таблица результатов опроса***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Год | Приняло участие в анкетировании, чел | | Удовлетворены ли вы вежливостью, доброжелательностью работников центра/ учреждения?» | | Удовлетворены ли вы общим состояние и оформлением помещений, коридоров | | Удовлетворены ли вы разнообразием объединений, существующих в центре/ удовлетворены ли вы качеством и разнообразием реализуемых программ? | | Нравятся ли вам мероприятия проводимые в центре | |
| *Удв.* | *Не удв.* | *Удв.* | *Не удв.* | *Удв.* | *Не удв.* | *Удв.* | *Не удв.* |
| 2018 | 238 чел. | из них:  *- родители 87 ч.* | 82 % | 18 % | 89 % | 11 % | 97 % | 3 % | 97 % | 3 % |
| *обучающиеся 151* | 100 % | - | 90 % | 10 % | 87 % | 19 % | 72 % | 28 % |
| 2019 | 686 чел. | из них:  *- родители 288 ч.* | 88 % | 12 % | 88 % | 12 % | 90 % | 10 % | 95 % | 5 % |
|  |  | *обучающиеся 398* | 100 % | - | 92 % | 8 % | 95 % | 5 % | 84 % | 16 % |

***Диаграмма результатов анкетирования качества оказания образовательных услуг по вопросам***