

Мониторинг качества муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования

*Медведкова Зинаида Викторовна, зам. директора
МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»*

Мониторинг качества муниципальной услуги (работы) по предоставлению дополнительного образования на уровне нашего учреждения включает в себя большое количество показателей, характеризующих объем и качество муниципальной услуги, но мы сегодня рассмотрим мониторинговые исследования по двум показателям:

- «Доля детей, ставших победителями и призёрами региональных, всероссийских и международных мероприятий»;

- «Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги».

По показателю «Доля детей, ставших победителями и призёрами региональных, всероссийских и международных мероприятий» педагогом дополнительного образования ведется мониторинг участия/достижений обучающихся, затем составляется сводная ведомость участия/достижений обучающихся объединений МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк» в региональных, всероссийских и международных мероприятиях.

Предлагаю Вам рассмотреть шаблоны сводных ведомостей.

Сводная ведомость участия обучающихся объединений МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк» в региональных, всероссийских и международных мероприятиях (с определением победителей и призеров) за ___ квартал / в 20 ___ - 20 ___ учебном году

Наименование объединения	Количество обучающихся в объединении (чел.)	Название мероприятия	Количество участников от объединения (чел. (%))	Количество победителей и призеров от участников (чел. (%))
Региональный уровень				
Всероссийский уровень				
Международный уровень				

** По каждому объединению подводится общий результат участия обучающихся в мероприятии и в дальнейшем сводится общий результат по учреждению.*

Сводная ведомость участия обучающихся _____ наименование объединения _____ направленности в региональных, всероссийских и название направленности международных мероприятиях (с определением победителей и призеров) за ___ квартал / в 20 ___ - 20 ___ учебном году

ФИО обучающегося	Название мероприятия	Результат участия (активное)

		участие/ победитель/ призер)
Региональный уровень		
Всероссийский уровень		
Международный уровень		

Подготовил: _____ / _____ /
подпись педагога дополнительного образования расшифровка подписи

**Сводная ведомость участия обучающихся объединения МБУ ДО «ЭБЦ
«Смоленский зоопарк» в региональных, всероссийских и международных
мероприятиях (с определением победителей и призеров) за ___ квартал / в 20 ___ -
20___ учебном году**

Наименование объединения	ФИО руководителя объединения	Количество обучающихся в объединении	Название мероприятия	Количество участников от объединения (чел. (%))	Количество победителей и призеров от участников (чел. (%))
Региональный уровень					
Всероссийский уровень					
Международный уровень					

**Результативность участия обучающихся МБУ ДО «ЭБЦ «Смоленский зоопарк»
в организационно-массовой работе за ___ квартал / в 20 ___ - 20___ учебном году**

Наименование объединения	ФИО педагога, подготовившего участника	ФИО участника	Наименование мероприятия	Результат участия (активное участие/ победитель/ призер)
Региональный уровень				
Всероссийский уровень				
Международный уровень				

** По каждому объединению подводится общий результат участия обучающихся в мероприятии и в дальнейшем сводится общий результат по учреждению.*

Подготовил: _____ / _____ /
подпись методиста расшифровка подписи

По итогам мониторинговых исследований: ежегодно не менее 20% обучающихся становятся участниками региональных, всероссийских и международных мероприятий. Из

них не менее 70% становятся победителями и призерами: 40% - победители, 30% - призеры).

По показателю «Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги» ежегодно проводится мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг (обучающихся, родителей) (по состоянию на 01.10; 01.01; 01.04; 01.07) на уровне социологического опроса (анкетирования).

Результаты мониторинга вносятся в таблицы в форме оценки в соответствии со шкалой баллов, соответствующих уровню сформированности критерия:

- высокий уровень – 3-2,5 балла имеет не менее 95% опрошенных;
- средний уровень – 2,4-1,8 балла имеет 50-94% опрошенных;
- низкий уровень – менее 1,8 балла имеет от 49% опрошенных.

Доля обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги, определяется по результатам мониторинга, как сумма количества обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся с высоким и средним уровнями удовлетворенности.

Таблица № 1

Анализ удовлетворенности обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся условиями и качеством образовательных услуг учреждения в 20__ - 20__ учебном году

Группа	Год обучения	Количество обучающихся/родителей	Уровень удовлетворенности обучающихся качеством образовательных услуг учреждения (по результатам мониторинга) (чел. (%))			Уровень удовлетворенности родителей (законных представителей) обучающихся качеством образовательных услуг учреждения (по результатам мониторинга) (чел. (%))		
			высокий	средний	низкий	высокий	средний	низкий
Средний результат по объединению 1-го года обучения								
Средний результат по объединению 2-го года обучения								
Средний результат по объединению								

Таблица № 2

Результаты анкетирования (чел. (%)) обучающихся объединения _____ в 20__ - 20__ учебном году

№ п/п	Вопросы анкетирования	Да	Не всегда	Нет
1	Ваша группа - настоящий коллектив?			
2	Конфликты в вашей группе - редкость?			

3	Вам нравится заниматься в вашей группе?			
4	Вам нравится заниматься в учреждении?			
5	Выпускниками вашего учреждения можно гордиться?			
6	Вашей группой руководит хороший педагог?			
7	Вы осознанно выбрали это учреждение?			
8	Верно ли, что педагогические работники учреждения вполне подготовила вас к продолжению образования?			
9	Вы считаете, что занимаетесь в меру своих сил?			
10	Вы часто устаете после занятий?			
11	Можно ли утверждать, что со здоровьем у вас в порядке?			
12	Согласны ли вы с тем, что на занятиях вы получаете полноценные знания?			
Средний результат				

Таблица № 3

Результаты анкетирования (чел. (%)) родителей (законных представителей) обучающихся объединения _____ в 20__ - 20__ учебном году

№ п/п	Критерий качества образования	Положительная оценка респондентов	Не определились	Отрицательная оценка респондентов
1	Эмоциональная атмосфера в учреждении.			
2	Профессиональный уровень педагогов.			
3	Качество обучения обучающихся.			
4	Качество условий обучения.			
5	Качество управления учреждением.			
6	Информирование родителей и обучающихся.			

Таблица № 4

Предложения родителей (законных представителей) обучающихся объединения _____ по улучшению условий и качества образовательных услуг учреждения на 20__ - 20__ учебный год

№ п/п	Критерий качества образования	Предложения
1	Эмоциональная атмосфера в учреждении.	
2	Профессиональный уровень педагогов.	
3	Качество обучения обучающихся.	
4	Качество условий обучения.	
5	Качество управления учреждением.	
6	Информирование родителей и обучающихся.	

Таблица № 5

Степень удовлетворенности обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся условиями и качеством образовательных услуг учреждения в 20__ - 20__ учебном году

Группа	Год обучения	Количество обучающихся	Сохранность контингента обучающихся (в %)	Удовлетворенность качеством образовательных услуг учреждения (по результатам мониторинга) (в баллах)	Доля удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги (чел. (%))

				Обучающиеся	Родители	Обучающиеся	Родители
Средний результат по объединению 1-го года обучения							
Средний результат по объединению 2-го года обучения							
Средний балл по объединению							

Подготовил: _____ / _____ /
подпись педагога дополнительного образования / расшифровка подписи

Степень удовлетворенности обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся условиями и качеством образовательных услуг учреждения в 20__ - 20__ учебном году

Наименование объединения	Год обучения	Количество обучающихся	Сохранность контингента обучающихся (в %)	Удовлетворенность качеством образовательных услуг учреждения (по результатам мониторинга) (в баллах)		Доля удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги (чел. (%))	
				Обучающиеся	Родители	Обучающиеся	Родители
Средний результат по объединению 1-го года обучения							
Средний результат по объединению 2-го года обучения							
Средний результат по объединению							
Средний результат по учреждению							

Подготовил: _____ / _____ /
подпись методиста / расшифровка подписи

На протяжении последних трех лет по итогам мониторинговых исследований доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги составляет 98%, но хочется озвучить особые пожелания родителей по критерию «Качество условий обучения» - «Переезд в новое здание эколого биологического центра».