**Сведения о результатах оценки качества оказания услуг, предоставляемых МКОУДО "Катав-Ивановская ДШИ", размещённые на сайте**[**http://bus.gov.ru/**](http://bus.gov.ru/)**(п.504 "Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования  "Детская школа искусств №6" города Челябинска )**

**Анкета**

**"Качество и доступность предоставления муниципальных**

**(государственных) образовательных услуг "**

**Здравствуйте!**

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества  и  доступности   предоставления   услуг.

Заполнение анкеты займет у Вас не более 10 минут. Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются услуги, которую Вы получили в настоящее время. Пожалуйста, полностью прочитайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа. Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и обведите кружком его номер (или номера). Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты. К некоторым вопросам даны дополнительные указания, как на эти вопросы отвечать. Пожалуйста, отнеситесь к ним внимательно! Все данные будут представлены в обобщенной форме.  Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса. Для проверки качества и достоверности анкетирования просим указать номер своего телефона или адрес электронной почты без указания имени.

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

**1.Каким из способов получения информации об услуге (возможности обучения в ДШИ) Вы пользовались**?

Насколько Вы удовлетворены полученной информацией?  (отметьте галочкой один вариант ответа в соответствующей строке таблицы)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Источник получения информации | В целом удовлетворен(-а) | В целом не удовлетворен(-а) | Не обращался (-ась)за информацией | Не знал(-а)о такой воз-можности |
| по телефону от преподавателя |   |   |   |   |
| через обучение в ДШИ  детей знакомых |   |   |   |   |
| через письменное обращение в школу |   |   |   |   |
| с информационных стендов, расположенных в месте предоставления муниципальной (государственной) услуги |   |   |   |   |
| через посещение концертов |   |   |   |   |
| через официальный интернет-сайтМКОУДО«Катав-Ивановская ДШИ» |   |   |   |   |
| через объявления в газете |   |   |   |   |
| другое (напишите, что именно) |   |   |   |   |

**2. Сколько времени Вы потратили на сбор документов, необходимых  для получения услуги?**

а) примерно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дней (укажите количество дней);

б) дополнительно собирать документы не потребовалось.

**3.  В целом насколько удобно  для  Вас  месторасположения  муниципального  учреждения,  где  осуществляется прием получателей услуги?**

а) в целом удобно;

б) не очень удобно;

в) совсем не удобно.

**4.  В целом насколько удобен  для  Вас  график  муниципального учреждения?**

а) в целом удобный график;

б) не очень удобный график;

в) совсем не удобный график.

**5.  Что нужно изменить   в   графике  работы ДШИ в целях комфортности получения услуги?**

а) увеличить продолжительность приема учеников в более ранние утренние часы в рабочие дни;

б) ввести в общеобразовательных школах 2-х сменное обучение;

в) вести прием в нерабочие дни;

г) вести прием в рабочие дни без перерыва на обед.

**6. Вам было понятно, как  олучить  бланк  заявления  и  заполнить заявление на получение услуги, или Вам  потребовалась  помощь  сотрудника администрации муниципального учреждения?**

а) да, было понятно**;**

б) нет, было непонятно, мне потребовалась помощь сотрудника.

**7.  От кого Вы  получили  помощь  в  заполнении   заявления:**

от сотрудников администрации муниципального учреждения или от других лиц?

а) от сотрудников администрации;

б) от других лиц (получателей услуги, родных, коллег и других лиц);

в) помощь не получил.

**8.  В случае, если  для   получения   услуги   Вам   потребовались дополнительные услуги (например, сделать ксерокопию, распечатать документ и другие), была ли у Вас возможность сделать  это  поблизости  и  в  часы приема администрации муниципального учреждения?**

а) мне не потребовались дополнительные услуги;

б) да, я смог(-ла) получить  необходимые  дополнительные  услуги поблизости в часы приема;

в) нет, я не смог(-ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости в часы приема.

**9. Если Вам пришлось ожидать приема у сотрудника администрации муниципального учреждения, то сколько времени Вы ожидали в очереди (если вам пришлось обращаться несколько раз, то сколько времени длилось самое долгое ожидание)?**

а) нет, администрация принимает по графику;

б) да, пришлось ожидать приема в очереди около \_\_\_ минут (напишите).

в) всем сообщены телефоны преподавателей и администрации.

**10. Удовлетворены ли вы порядком информирования о порядке оказания услуги?**

а) да, на информационном стенде публикуются объявления:

- о сроках поступления и зачисления учащихся,

- о расписании уроков,

- о сроках экзаменов,

- о родительских собраниях,

- о концертно - конкурсных мероприятиях.

- о достижения в образовательной деятельности получателей услуги.

- о правилах поведения,

-  размещена   лицензия на образовательную деятельность

**11. Вы получили результат предоставления услуги в срок, который указан в административном регламенте предоставления услуги (стандарте качества)?**

а) да, с нами МКОУДО «Катав-Ивановская ДШИ» заключила письменный договор на долгосрочное оказание и получение образовательной услуги,

б) нет;

в) затрудняюсь ответить, я не знаю, какой срок положен для получения результата услуги.

**12. С какими недостатками в организации учебного процесса для получателей услуги Вы столкнулись во время обучения ваших детей (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?**

а) отсутствие достаточного количества мест в коридорах для ожидания получателями услуги;

б) отсутствие достаточного количества   столов, стульев, другой мебели в классах;

в) недостаточно проветриваемое помещение;

г) некомфортная (слишком высокая или слишком низкая) температура в помещении;

д) отсутствие туалета в помещении;

е) отсутствие доступа к питьевой воде;

ж) отсутствие библиотеки;

з) не сталкивался ни с одним из этих  недостатков,  в  помещении  в целом было комфортно.

**13. Ваша оценка качественной характеристики представления муниципальной образовательной услуги:**

- высокий уровень образования,

- удовлетворительный уровень образования,

- низкий уровень образования,

- уровень образования во многом зависит от занятий ребёнка дома,

- уровень образования во многом зависит от профессионализма преподавателя.

**14. Удовлетворены ли вы отношением представителей образовательной услуги (преподавателей) к законным получателям услуги детям и их родителям:**

а) да, они всегда приветливы и вежливы;

б) нет, хотя это нужно было сделать**;**

в) имеются проблемы в отношении преподавателя к ученику**:**

- грубость в общении с ребёнком,

- нарушение преподавателем трудового режима.

**15. Хотели бы Вы обжаловать действия (бездействие) администрации муниципального учреждения участвующего  в  предоставлении услуги?**

а) нет, в этом нет необходимости;

б) да;

в) да, но не думаю, что это принесет желаемый результат.

**16. Достаточная ли, по-вашему мнению, компетентность представителей образовательной услуги, преподавателей?**

а) да, преподаватели обучают хорошо;

б) да, в школе личностно ориентированное обучение;

в) конечно, уровень образования достаточный: высокие достижения учеников школы в международных конкурсах;

г) нет, не достаточная - моего ребёнка обучают плохо;

ж) не задумывались;

з) другое (напишите, что именно).

**17. Сказывается ли на качестве получения образования излишняя занятость ребёнка в нескольких других видах дополнительного образования  (дом детского творчества, танцевальный или театральный кружки, спортивная школа и др.)?**

- да, надо определиться в занятиях внимательно,

- нас качество не интересует.

**18. Сказывается ли на получении качественной образовательной услуги отсутствие организационной помощи ребёнку дома (режим дня, поддержание здоровья, расписание домашних занятий по музыке…)?**

- да, надо рассмотреть данный вопрос внимательнее,

- полностью согласны,

- нет, всё обязаны делать преподаватели.

**19. В целом процедура получения услуги показалась  Вам  понятной  и четкой?**

а) да, в целом показалась понятной и четкой;

б) нет, показалась непонятной и нечеткой.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **20. Скажите, насколько Вы удовлетворены** | В целом удовлетворен(-а) | Чем-то удовлетворен, чем-то - нет | В целом не удовлетворен(-а) | Не могу оценить |
| Отметьте один вариант ответа в каждой строке таблицы |   |   |
| удобством расположения здания, где предоставляется услуга |   |   |   |   |
| удобством помещения, где предоставляется услуга |   |   |   |   |
| способами оплаты услуги **(услуга на данный момент  бесплатная)** |   |   |   |   |
| компетентностью сотрудников |   |   |   |   |
| внимательностью и вежливостью сотрудников |   |   |   |   |
| Условиями обращения к администрации по вопросам учебного процесса |   |   |   |   |
| Графиком работы администрации, преподавателей муниципального учреждения |   |   |   |   |
| в целом работой администрации, муниципального учреждения предоставляющего услугу |   |   |   |   |

**Спасибо за участие!**