

## ОТЧЕТ

### по изучению мнения населения о качестве предоставляемых услуг Краевого государственного общеобразовательного учреждения «Хабаровский краевой центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» за второе полугодие 2016 г.

Изучение мнения населения о качестве предоставляемых услуг проводилось психологической службой и сектором дополнительного образования и воспитательной работы Центра. В данном отчете представлены результаты изучения мнения трех групп респондентов:

1. воспитанники Центра;
2. специалисты Центра;
3. родители (законные представители) воспитанников.

Методы изучения мнения населения о качестве предоставляемых услуг: анкетирование, опрос (интервьюирование), сбор отзывов о конкретном событии, профессиональная рефлексия.

#### 1. Результаты изучения мнения воспитанников

1.1. В завершении каждой четверти психологическая служба Центра проводит анкетирование воспитанников. В октябре и декабре 2016 г. в нем приняли участие 92 воспитанника (93% от общего количества).

Ниже приводятся вопросы анкеты и ответы на них.

##### 1. Нравится ли тебе в Центре?

Да: 90 чел. (97,8% опрошенных), Нет, Не очень - 2 чел. (2,2% опрошенных).

##### 2. Почему?

ДА (наиболее типичные ответы):

- Здесь хорошее отношение, помогают, любят.
- У меня нигде больше не было таких теплых отношений вне дома.
- Потому что здесь очень любят нас как родных и заступаются за нас.
- Здесь все тебя понимают.
- Исправляюсь, оценки хорошие.
- Хорошие учителя, стали нравятся уроки.
- Учимся на профессию и мне помогают.
- Потому что в Центре очень уютно, а когда тебе плохо, ты можешь подойти к кому-нибудь и поговорить и тебе станет лучше.
- Хорошие отношения и все делают для нас.
- Хорошие отношения с учителями и кружки.
- Здесь помогли мне исправиться.
- Он 2-й мой Дом.
- Потому что тут дружные товарищи.
- Мне нравятся учителя и дети здесь.

### **Нет, не очень:**

Находимся в Центре до 6; плохие отношения с одноклассниками (2чел.)

### **3. Назови твои любимые предметы:**

40 и более ответов набрали: русский язык и литература, алгебра и геометрия, физкультура; 20 и более ответов набрали: история, уроки труда и профессиональной подготовки, география, английский язык, физика.

Называются предметы: музыка, информатика, биология, химия, изобразительное искусство, черчение, обществознание.

### **4. Люди, которым доверяешь:**

Педагогам Центра 56%

Родителям 22%

Друзьям 21%

Никому 2%

### **5. Кружки, в которых занимаешься**

Спортивные игры, тренажеры, футбол-хоккей, бильярд – 69, бассейн – 32, Приамурские узоры – 18, фольклорный ансамбль «Веретенце» – 15, Психология творческой личности – 16, Чеканка – 15, теннис – 11, гитара – 10, киноклуб – 10, шашки-шахматы – 10, упоминаются: робототехника, боулинг, Первознайка, арегами.

### **5. Самые запомнившиеся мероприятия полугодия:**

Ключевое дело «Отечественная фильмотека» (Году Российского кино посвящается) – 61; День рождения Центра – 39; Арбузник – 32, День учителя – 18, День матери – 17, День Конституции - 17, спортивные мероприятия, День Именинника, выезды на аэродром, в кафе «Лавита»

Таким образом, практически все воспитанники удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

1.2. В декабре 2016 г. проводилось анкетирование среди воспитанников по итогам ключевого дела «Отечественная фильмотека». В анкетировании приняли участие 94 воспитанника (95%).

Фрагменты детских анкет:

«Я перестал бояться выступать. Что я открыл в друзьях? Искренность. Что я открыл во взрослых – доброту, и отзывчивость».

«Я открыл в себе, что я не боюсь доверять педагогам Центра. Хочу выразить свою благодарность мастеру, воспитателю и Приюту. Я открыл в друзьях, что они не бросят в беде и всегда помогут и могут выступить.

Открыл фантазию, доброту и художество».

«Мне не нравилось раньше выступать. А когда пришел в Центр, что-то изменилось и мне понравилось. Я даже не думал, что смогу выучить столько слов. В старой школе у нас не выступали взрослые, а в Центре выступают, и всегда принимают участие в ключевых делах. Я думаю, о товарищах, что они дружные, некоторые вещи приносят, всегда помогают, объясняют».

«Артистизм, хорошую память, могу в легкую выучить большой текст, за день. Взрослые добрые и готовы всегда помочь и понимают. Всегда готовы выслушать и понять».

«Учителя могут помочь каждому в школе, хулиганам и добрым».

«Мне понравилось наше ключевое дело, потому что оно было яркое, фантастическое и очень классное, ну остальные классы тоже хорошо выступили. А наш класс умницы, особенно наш любимый воспитатель Александра Валерьевна. Ну, а впрочем, мы сами гот овили декорации и все остальное, в общем, мы молодцы».

«Я играл не маловажную роль, волнение не испытывал, а испытывал ответственность за всю групп».

«Все творческие дела мне очень понравились, как никогда они были яркие и интересные. Наша группа и я тщательно готовились. Я очень переживал за себя и за своих товарищей. Я волновался, но с волнением справился, и выступил достойно».

«Когда я вышел на сцену, я так влился в роль, что думал, как будто это все было реально».

«Друзья могут выступать, так как я себе не представлял. Взрослые очень долго не спят, потому что они делают сценарий, помогают наряжать сцену. Спасибо им за это».

«Я открыл для себя больше знаний про вторую мировую войну. Теперь я стараюсь смотреть больше фильмов про войну. Я понял, что война была непростой, и понял, как было нелегко».

«В товарищах я открыла доброту, заботу нормальное отношение к себе. Я начала доверять взрослым, я благодарна всем педагогам этого Центра, что они подтянули в учебе, что подсказывали мне, что и как сделать, и что помогали мне в трудную минуту».

«Мне стало хорошо на душе. Стал меньше гулять, стал не прогуливать уроки. За меня волнуются учителя, чтобы я не загулял».

«Я открыл в себе сердце, мне хорошо в Центре. В товарищах я открыл дружбу. Во взрослых я открыл любовь и теплоту к детям. Я благодарен за то, что взрослые меня понимают, когда надо помогают».

**1.3. Психологической службой в октябре 2016 года была проведена плановая диагностика, которая позволила изучить уровень заинтересованности воспитанников Центра в кружковой работе и степень их удовлетворенности. В качестве диагностики использовалась анкета, включающая следующие вопросы:**

1. Знаешь ли ты, какие кружки работают в Центре?
2. Какие кружки ты посещаешь?
3. С кем из руководителей кружков у тебя сложились хорошие взаимоотношения?
4. Как бы ты оценил систему работы кружков?
5. Какие кружки по твоему мнению можно было бы организовать?

Всего опрошено 81 воспитанник.

На первый вопрос «Знаешь ли ты, какие кружки работают в Центре?» ответили: 22% воспитанников «Спортивные игры», 16% «Психология творческой личности», 14% «Приамурские узоры», 12% «Веретенце», так же 12 % воспитанников указали, что знают такой кружок, как «Чеканка», 10%

«Футбол-хоккей», 7 % «Арт-терапия», 3% «Азбука этикета» и по 2 % «Ключи к тайнам истории», «Дельфин» и «Мир, в котором я живу».

В число кружков воспитанники включили «час психолога» – 8 человек, «Шахматы и математика» - 5 человек, «Робототехника» - 3 человека.

На вопрос «Какие кружки ты посещаешь?» воспитанники ответили:

22 % «Спортивные игры», 16 % «Футбол-хоккей», 15% «Психология творческой личности», 13% «Приамурские узоры», 12% «Веретенце», 8 % «Арт-терапия», 5% «Азбука этикета», по 4% «Ключи к тайнам истории» и «Чеканка», 1 % «Мир в котором я живу».

На вопрос «С кем из руководителей кружков у тебя сложились хорошие взаимоотношения?» ребята выделили:

Ольгу Викторовну (25%), Оксану Марсовну (14%), Татьяну Ванкаремовну (13%), Дмитрия Владимировича и Элленору Кирисовну (12%), Маргариту Николаевну (8 %), Александру Валерьевну (6%), Оксану Валерьевну (5%).

Оценка работы кружков детьми была оценена следующим образом: 75% воспитанников оценили на «отлично», 19% «хорошо», 6% «удовлетворительно».

Таким образом, в процесс работы необходимо включать различные виды деятельности, которые помогут педагогам в выстраивании достаточно успешного реабилитационного процесса. У воспитанников, занимающихся внеучебной деятельностью формируется адекватная самооценка, нормализуется тревожность, которые являются непременным условием для социальной адаптации и преодоления девиантного поведения подростков.

**1.4. С целью изучения мнения воспитанников о качестве предоставляемых услуг в Центре была проведена психологическая диагностика удовлетворенности воспитанников Центра общением с педагогами, сверстниками и учебной деятельностью.** С помощью вопросника определяется уровень субъективной удовлетворённости подростков отношениями с одноклассниками, родителями, педагогами; их удовлетворённость учебной, трудовой и внеклассной деятельностью.

**Очень высокий уровень субъективной удовлетворённости** на момент исследования (декабрь 2016 года) показали 8% воспитанников. Очень высокий уровень удовлетворённости, как правило, не является положительным показателем, так как свидетельствует либо о неразвитости рефлексивных навыков, либо о очень сильных психологических защитах и внутреннем сопротивлении любой адекватной информации о себе. На протяжении ряда лет среди всех воспитанников Центра всего 1% - 8% показывают неадекватно высокий уровень удовлетворённости. Это свидетельствует о том, что в Центре создано рефлексивное пространство, которое предполагает наличие открытости и конгруэнтности у всех участников реабилитационного процесса.

**Высокий уровень** общей удовлетворённости к окружающим на момент исследования, а, следовательно, и средовой адаптации показали 33% воспитанников.

**Средний уровень** общей удовлетворённости показали 46% воспитанников.

**Низкий уровень** средовой адаптации показали 13% воспитанников.

Таким образом, несмотря на ежегодную смену части контингента воспитанников, за последние годы сохраняется и повышается общая тенденция к нормализации уровня адаптации, что, в свою очередь, может свидетельствовать об успешной работе педагогического коллектива по созданию реабилитационного пространства в условиях Центра.

1.5. В рамках ежегодной диагностики, **психологической службой Центра проведена диагностика эмоционального состояния воспитанников, проживающих в интернате при Центре.** Исследование проводилось по методике цветоассоциативного исследования отношений личности ЦТО (Цветовой тест отношений), разработанному А.М. Эткингом.

Цветовой тест отношений является невербальным проективным диагностическим методом и отражает как сознательный, так и частично неосознаваемый уровни отношений человека к значимым понятиям и людям. Данные диагностики являются показателями эмоционального принятия либо отвержения отношений с окружающими, позитивности либо негативности в отношении оценки ситуаций и действий.

Всего обследован 41 воспитанник, проживающий в интернате. В первой части исследования подросткам для оценки были предложены режимные моменты и ситуации, с которыми они сталкиваются в интернате (просмотр телепередач, подготовка ко сну, ужин, сдача зачетов и выполнение учебных заданий, сон, вечерняя уборка помещений, принятие душа, игры в помещении, утренние гигиенические процедуры, подвижные игры на улице). Чем выше уровень эмоциональной привлекательности момента, тем выше средний балл.

Самыми эмоционально привлекательными моментами в жизни подростков во время пребывания в интернате в этом году являются: ужин; как и в прошлом году, на втором месте стоит принятие душа (средний балл 4,9 и 4,8). То есть, воспитанники уже традиционно отмечают «душ», возможность помыться, как эмоционально приятный момент в жизнедеятельности интерната.

Высокую привлекательность для воспитанников имеют также гигиенические утренние процедуры, игры на улице, просмотр телепередач, игры в помещении (настольные игры, викторины, шашки, шахматы), и сон (средний балл от 4,4 до 4).

По сравнению с прошлым годом, эмоциональная привлекательность моментов деятельности в интернате, в целом повысилась. Если проанализировать общую тенденцию удовлетворенности, то можно

отметить, что наряду с развлекательными моментами (игры, улица, телевизор), высокую эмоциональную привлекательность имеют также виды деятельности, характеризующие здоровый образ жизни (ужин, душ, сон, утренние процедуры). Это может свидетельствовать о включении гигиенических навыков и опрятности в систему ценностей подростков с девиантным поведением. Кроме того является высоким показателем систематической воспитательной работы по привитию навыков гигиены и формированию здорового образа жизни у воспитанников интерната.

Во второй части исследования подросткам для оценки были предложены отношения с воспитателями интерната, представителями службы режима, врачами. Эмоциональная удовлетворенность пребыванием в интернате Центра, отношениями с педагогами у воспитанников большей частью отличная и хорошая. Это свидетельствует о высоком уровне принятия и взаимопонимания подростков педагогами интерната, о психологически здоровой и эмоционально комфортной обстановке для воспитанников в интернате Центра.

## **2. Результаты изучения мнения специалистов Центра**

В анкетировании приняли участие 27 педагогических работников Центра (84%). Все удовлетворены работой в Центре.

Ниже приводятся вопросы анкеты и полученные результаты.

1. Учебный, реабилитационный, воспитательный процесс в Центре хорошо организован - 82%
2. Цели образовательного процесса соответствуют потребностям учеников и реально выполнимы – 100%
3. За результаты своей педагогической деятельности отвечаю я сам – 89%
4. Используемые методы обучения и воспитания обеспечивают мне успешное решение задач образовательного процесса, достижение хорошего результата – 93%
5. Я имею возможность полно проявить свои знания, умения и способности при организации учебно-воспитательного процесса -89%
6. Моя работа доставляет мне удовольствие -78%
7. Меня устраивают условия труда в школе – 63%
8. Я имею возможность повышать квалификацию, свой образовательный уровень – 93%
9. При существующей в нашей школе материально-технической базе учитель может добиться хороших результатов – 74%
10. Рабочий день в Центре построен рационально для педагогов и для воспитанников – 70%
11. В Центре налажены отношения с другими образовательными учреждениями и организациями -74%
12. В Центре уютно, красиво, чисто – 89%

13. Достаточное внимание уделяется работе с родителями, их информируют о деятельности школы – 96%
14. В Центре я чувствую свою собственную ценность – 93%
15. Администрация относится ко мне с уважением – 89%
16. Я ощущаю поддержку своих коллег в совместной работе – 93%
17. В школе хороший психологический климат, доброжелательная атмосфера – 89%
18. Мне нравится работать в этом педагогическом коллективе – 96%
19. Крупные конфликты — редкость в нашей школе – 89%
20. Деятельность администрации направлена на повышение статуса Центра и способствует его развитию – 94%
21. Контроль за учебно-воспитательным процессом ведётся своевременно и правильно – 100%
22. В Центре организован чёткий и оперативный обмен информацией, необходимой для работы – 89%
23. У меня достаточно возможностей высказать и доказать свою точку зрения при обсуждении и принятии каких-либо решений в школе- 77%
24. В Центре созданы условия для творческой деятельности педагогов – 83%
25. В Центре созданы условия для распространения передового педагогического опыта – 83%
26. Администрация озабочена охраной здоровья членов педагогического коллектива – 67%

Все перспективы дальнейшего совершенствования учебно-воспитательного процесса и условий труда специалисты Центра связывают с переездом в новое здание.

### **3. Результаты изучения мнения родителей (законных представителей)**

**Психологической службой во втором полугодии 2016 г. было проведено анкетирование родителей, 13 вопросов, которые включают в себя оценку степени удовлетворенности родителями правилами, режимом Центра и как родители относятся к здоровому образу жизни.**

Всего опрошено 46 родителей.

99% родителей отметили, что удовлетворены пребыванием своих детей в Центре, детей тесным сотрудничеством с педагогами Центра:

- воспитатель 51%;
- психолог 42%;
- классный руководитель 33%;
- социальный педагог 15%;
- мастер 15%;
- врач 9%;

Для успешного воспитания 99% родителей готовы принимать консультативную помощь от специалистов. Но 52% не всегда готовы поделиться трудностями, возникающими в процессе воспитания ребёнка,

можно предположить, что это те родители, которым сложно устанавливать социальные контакты.

Родители назвали места, где чаще и больше всего проводит время их дети:

- ✓ Центр 66%;
- ✓ Дома 55%;
- ✓ С друзьями 26%;
- ✓ Улица 24%;
- ✓ Дополнительные занятия 9%;
- ✓ Компьютер 4%;
- ✓ Футбол 2%;
- ✓ Семейные мероприятия 2%.

На вопрос «В какой сфере деятельности ваш ребенок наиболее успешен в Центре?», родители ответили следующим способом:

- ✓ Стало лучше поведение 51%;
- ✓ Выступление на сцене 40%;
- ✓ Учеба 35%;
- ✓ Профессиональная подготовка 24%;
- ✓ Общение с друзьями 20%;
- ✓ Спорт 20%.

90% родителей отмечают, что благодаря Центру улучшились взаимоотношения с детьми и ценными личными качествами педагогов являются:

- Справедливость 75%;
- Уважительное отношение к ребенку 73%;
- Доверие 66%;
- Честность и требовательность 59%;
- Открытость 57%;
- Тактичность 40%;
- Творческое вдохновение и порядочность 37%;
- Сердечность и выполняет обещания 29%.

Оценка степени удовлетворенности правилами и режимом Центра у родителей высокая и очень значимо к здоровому образу жизни, что немаловажно в современном мире.

### **Отзывы родителей:**

Лариса Юрьевна, мама ученицы 8В класса

Выражаю огромную благодарность всем нашим педагогам Центра. Хочу отметить высокий профессионализм, чуткое отношение к нашим детям, заботу, внимание, индивидуальный подход к каждой семье, доброту и теплоту.

Моя дочь Виталина с радостью идет в школу, потому что ребенок чувствует, что ее здесь любят и всегда ждут. В Центре ей интересно, она легко делится своими секретами с любимыми педагогами, знает, что ее здесь всегда выслушают, поймут и помогут.



В классе между девушками царит теплая обстановка благодаря пониманию и равноправию. Наши педагоги обладают знаниями детской психологии и всегда находят к душам детей нужный подход и правильные слова. Воспитываются дети, в первую очередь, самостоятельными, открытыми, честными и добрыми людьми.

Низкий поклон всем педагогам Центра за их нелегкий труд и пожелания дальнейших творческих успехов.

Наталья Евгеньевна, мама учениц 7Б класса и  
ученика 9 кл.

Я, Фиалка Наталья Евгеньевна, мама Фиалка Юлии и Марины и Шерушева Андрея. Я вообще не знаю, чтобы делала без вашей школы, без ваших добрых учителей, без вашей помощи. Благодарна за поддержку, ваша школа нам помогает очень: и морально, и материально. Дети стали добрее, отзывчивее, повзрослели, большие помощники дома.

Отдельное спасибо Александру Геннадьевичу за все. Только Александр Геннадьевич из школы создал одну большую семью!

Хочу поблагодарить отзывчивых учителей, всегда понимающих нашу нелегкую жизненную ситуацию. Всегда помогут советом в воспитании детей, мне, как многодетной маме, действительно помогают советы, я к ним прислушиваюсь и продолжаю это делать с удовольствием.

Анна Викторовна, мама ученика 7Б класса

Мне очень нравится, как у меня изменился ребенок, благодаря усилиям преподавателей. В Центре много кружков, тут к каждому ребенку найден индивидуальный подход.

Юлия Александровна, мама ученика 9В класса

Я, Ким Юлия Александровна, благодарна Центру за воспитание, учебу Виталия. Сын учится положительно, перестал прогуливать уроки у него хорошее отношение с учителями и ребятами со школы. Он участвует в школьном кружке самодеятельности. У меня очень хорошие, добрые отношения с его воспитателями, учителями.

Нина Анатольевна, мама ученика 8А класса

Я, Маслакова Нина Анатольевна, мама учащегося в Вашем Центре Щербак Алексея. После поступления в ваш Центр я увидела улучшение в поведении, заинтересованность, стремление к учебе, ответственность за свои поступки.

Отношение в семье благоприятное. Мы учимся всего одну четверть, но разница между школой и вашим центром значительная.

Спасибо Вам за Ваш Центр.

Светлана Александровна, мама ученика 8А класса

Мой сын Ситников Денис обучается в Центре третий год. За это время произошли значительные изменения в лучшую сторону: Денис стал более откровенным со мной, добросовестным. Стал выполнять свои обещания данные мне. У нас изменились взаимоотношения в семье.

В школу ходит с удовольствием, так как сейчас он занимается автоделом. Ему этот предмет очень нравится, сказал, в дальнейшем будет, учиться, в автодорожном техникуме. В воспитании Дениса Ваши мастера, классный руководитель, воспитатели, учителя оказывают большую помощь. Всегда спокойна за своего сына.

Я благодарю всех преподавателей за душевность, справедливость, открытость.