**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 2018 г.**

Изучение мнения населения о качестве предоставляемых услуг проводилось научно-методическим отделом, сектором дополнительного образования и воспитательной работы и психологической службой 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 2018 г. в нем приняли участие 94 воспитанников (94% от общего количества).

Ниже приводятся вопросы анкеты и ответы на них.

1. **Нравится ли тебе в Центре?**

**Да, Очень, Нравится**: 93 чел. (98% опрошенных). **50 на 50 -** 1 чел. (1% опрошенных).

**Почему?** (наиболее типичные ответы)

Октябрь: «Меня понимают и любят», «Начал хорошо учиться и учителя нравятся», «Потому что это лучшая школа», «Тут хорошие учителя и директор», «Я нашел здесь новых друзей и Центр пришел мне на помощь», «Тут тебя любят, ценят и поддерживают», «Получаешь образование и профессию», «Я тут изменился в лучшую сторону», «Добротой и заботой окружают», «Потому что почти бросил курить», «Добрые учителя, постоянно возят на поездки, можно получить специальность», «Тут весело и интересно».

Декабрь: «Потому что учителя помогают и они хорошие», «Интересно очень, учеба лучше», «Хорошие учителя и воспитатели и добрый директор», «Хорошо, как дом», «Всегда добрая атмосфера и хорошие педагоги», «Потому что здесь тебя любят, понимают, помогают», «Понимание людей, взаимопомощь», «Интересно и весело и очень хорошо кормят», «Отношение, справедливость, защита», «Здесь интересно, есть разные кружки», «Я здесь исправил учебу», «Из-за любви к детям», «Здесь хорошие педагоги, хорошо объясняют и куча мероприятий», «Потому что тут относятся, как к своему ребенку», «Стала лучше учиться и поведение немного изменила», «Потому что только здесь я отучусь от привычек», «Тут поддерживают, любят, желают только добра».

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

63 ответа набрали: алгебра и геометрия, 40 и более ответов набрали: физкультура, русский язык и литература; 30 и более ответов набрали: уроки труда и профессиональной подготовки, биология, история, обществознание, география.

Называются предметы: химия, физика, английский язык, музыка, изобразительное искусство, черчение, основы безопасности жизнедеятельности.

**4. Люди, которым доверяешь:**

Педагогам Центра 52%

Друзьям 24%

Родителям, родственникам 22%

Никому 2% .

**5. Кружки, в которых занимаешься**

Футбол-хоккей - 34, бильярд – 33, Психология творческой личности – 28, теннис – 23, бассейн – 14, Приамурские узоры – 15, спортивные игры - 14, фольклорный ансамбль «Веретенце» – 12, «Звонкие голоса» - 9 Чеканка – 13, упоминаются: тренажеры, робототехника, «Юный эколог», «Мир, в котором я живу», «Здравствуй, 6А!», боулинг.

**5. Самые запомнившиеся мероприятия полугодия:**

Ключевое дело «Давайте жизнью дорожить!» – 53; День рождения Центра – 41, ключевое дело «Ты и здесь мне мила, Россия, край суровый мой, край родной!» - 36, День матери - 39, Арбузник – 20, наиболее часто упоминаются: 1 сентября, осенний бал, День именинника, День Конституции, военизированная игра «Патриот», спортивные игры, концерт гитаристов, благотворительный выезд в Дом ветеранов.

Таким образом, практически все воспитанники удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

1.2. В октябре 2018 г. проводилось анкетирование среди воспитанников по итогам ключевого дела «Ты и здесь мне мила, Россия, край суровый мой, край родной!», посвященного 80-летию Хабаровского края. В анкетировании приняли участие 92 воспитанник (93%).

Фрагменты детских анкет:

- Ключевое дело было посвящено дню рождения Хабаровского края. Все классы старались. Кто-то даже стихи придумал о крае. Мне понравилось все выступления, они были яркие, музыкальные и со смыслом. Я со своим классом участвовал в выступлении о погибшем в Сирии летчике Романе Филиппове. Я рассказывал об авиационном заводе и, мне кажется, я справился со своей ролью. Наш класс выступил прекрасно. И в каком-то моменте грустно из-за Романа Филиппова. В товарищах открыл доброту к себе, уважение. Что я нашел в друзьях - мы все вместе делали декорации, учили песню, помогали друг, другу.

…Еще мы делали топоры, мечи, пушки, Албазинский острог - первое поселение русских на Амуре. Наш Олег Федорович это с нами делал, наш мастер и воспитатель лучшие в школе помощники и еще Элеонора Кирисовна.

…Я удивился слаженности своей группы, что они все вместе учили песню и сценарий. В группе деревообработки я узнал, что, не смотря, что мы с разных классов пришли, случилось что-то непонятное. Мы сплотились и стали делать пульки, мечи, декорации и мы справились с этим в срок. Я очень рад то, что я в таком коллективе, хоть я только одну четверть учусь.

…Что я нашел в себе – то, что я могу выступать, петь, делать что-то полезное своими руками. В друзьях – то что они очень умные и умелые. Вот кто не был на сцене, тот не знает то, что когда на тебя смотрят около ста человек, и ты думаешь, хоть бы не забыть текст. Это очень сложно. Взрослые всегда готовы помочь тебе, и если у тебя что-то не получается, то они будут стараться тебе объяснить. Они всегда переживают за тебя как родители, хотят, чтоб у тебя все получалось, хотят гордиться тобой.

…В этом ключевом я узнала много нового об истории Хабаровского края, о Комсомольске-на-Амуре и много всего о Хабаровске. Допустим, я не знала, что в Хабаровске на базе КАФ раньше был судостроительный завод. Что за год до войны он был построен и вскоре начал выпускать первые корабли. Так же я не знала, кто такая Полина Осипенко.

…У меня было желание участвовать со своей группой. Наше выступление было посвящено наводнению 2013 года. Мы старались показать, как было сложно спасать от наводнения. У нас было много слов, но мы справились. У нас не было песни, но была молитва. На нашем выступлении мы вышли хорошо подготовленными, придумали себе форму МЧС, нашли наушники. Наше выступление было на высшем уровне. Это было грандиозно. Старались выступать отлично, так как это наши последние ключевые.

…Оксана Николаевна дала нам кепки, которые нам помогли в сценическом образе. Элеонора Кирисовна помогла отредактировать сценарий, Надежда Ивановна, Валерия Владимировна помогли с музыкой, Виктор Анатольевич помог с материалом, с презентацией. Мы пытались всему соответствовать. Мне понравилось, как мы по телефону говорили, объявляли всем службам МЧС, что нужно, откачивать воду и так спасли город Хабаровск от потопа! Я открыл в себе, что надо делать все слажено и четко и выручать при любой ситуации, потому что мы команда. Я буду ждать следующее выступление.

…У меня остались хорошее мнение о ключевом деле. Я в себе открыл творчество, справедливость, поддержку, уверенность, уважение, все лучшее. В товарищах я открыл - понимание, дружелюбие, миролюбие и поддержку. Во взрослых я открыл - понимание, любовь, честность. Я открыл в себе - что могу выступать на сцене, что могу быть более спокойнее и меньше ругаться и стал помогать взрослым.

…Мы с Оксаной Марсовной сделала сценарий об Охотском районе, крае вечной мерзлоты, где живут легендарные люди. Во время выступления мы стали настоящей семьей эвенков. Узнал, что эвенки хорошо охотятся и добывают шкуры, мясо. Узнал о друзьях - они хорошо играют. Что узнал о воспитателях - они готовы прийти на помощь, готовы помочь. Я открыл для себя то, что эвенки очень сильные люди и очень мудрые, они хорошие оленеводы. Что открыл в друзьях - я открыл в друзьях то, что мы дружные и хорошие артисты.

…Что я открыл в себе - любовь к учителям и к некоторым предметам: физика, физра, черчение, технология. Всем понравилось, как я выступал и сегодня я со всеми подружился. Стал больше общаться с другими ребятами, много чего достиг в своей жизни. Помогаю маме по дому.

…Взрослые дают много полезных советов, они с ночи до утра делают для нас учебный материал, пытаются достучаться до нас. Открыл в себе умного зрителя, который внимательно слушал все выступления. Я теперь со смелостью могу выступать, полагаясь, что другие помогут. Могу быть хорошим помощником. Открыл в товарищах - они могут подсказать, помочь.

…Вот 6А и 6Б, хоть они маленькие, но они отлично выступили. Очень красиво и энергично, молодцы. Желаю им удачи и успеха в следующем ключевом.

…Открыл, что люди могут помогать тебе и поддерживать, они сострадают тебе, они делают, чтоб было лучше. Воспитатели дают шанс и помогают придумывать хорошие песни и пьесы. Что я открыл в товарищах – дружбу, доброту и мне нравится выступать вместе с ними. Во взрослых открыл доброту, доверие, что они всегда помогут, потому что мы одна единственная такая большая семья.

…Поняла, что мне нужно исправляться и стараться быть лучше. И что бы добиться лучшего. Нужно стараться быть лучше и помогать взрослым.

…Узнал, что я довольно-таки артистичен. У меня появилось больше интереса к выступлениям, и я готов продолжить выступать. Благодарю выступающих и организаторов этого чудесного выступления.

…Во взрослых я открыла, что нам всегда помогают и переживают за нас. Раньше я не могла участвовать в нескольких выступлениях, приобрела себе новых друзей, ни разу так еще школу не прогуляла, даже по болезни, научусь шить. Что нового открыла в своих друзьях - я приобрела в своих друзьях то, что они со мной гораздо намного лучше стали общаться. Что во взрослых – знаю, как в обыкновенной школе, там все орут на детей, а здесь в Центре они помогут в трудную минуту. А еще поскорее новое ключевое.

…Что нашел в себе - что многое узнал о Хабаровском крае, о Комсомольске-на-Амуре, о его строительстве. Теперь я могу держать в себе все свои мысли, идеи, умею работать на токарном станке, делать ручки на молоток.

…Умение играть на сцене. Доброту и понимание. Наш класс выступил отлично, нам хлопали. Мне понравились все выступления, каждое их них было оригинальное. Поскорей бы следующее ключевое дело.

1.3. В декабре 2018 г. проводилось анкетирование среди воспитанников по итогам ключевого дела «Давайте жизнью дорожить!». В анкетировании приняли участие 93 воспитанников (94%).

Фрагменты детских анкет:

…Это ключевое про здоровье и жизнь. Ключевое дело - это когда все классы показывают свое творчество. Я открыл в себе то, что я могу выступать за аппаратурой. Видел выступления разных классов, очень понравились все выступления. Если дать оценку по 10-бальной шкале, то 10 из 10.

…Все творческие дела посвящены здоровью, запомнилось выступление младших классов, у них все было слаженно и песню они спели на «отлично».

…Ключевое дело открыли «Здоровым образом жизни», было очень красиво. Я узнала об органах много интересного и полезного, для чего каждый орган служит и предназначен. В жизни не главное, богатый ты, или бедный. Главное друзья верные и хорошие. В себе я открыла мудрость, что мне важна здоровая и счастливая семья.

…Я выступал в роли желудка и читал стихи. Что я открыл в друзьях? Дружбу, единость, у нас было много ролей. Мне все понравились, например: сердце, почки, нос, желудок, ноги, губы. Все было красочно и красиво. Друзья не подведут в любой ситуации, они хорошо выступают и поют. Я сильно волновался за всех их и поддерживал их. Что я открыл во взрослых? Узнал, что наш воспитатель, Оксана Марсовна, очень хороший артист, очень поддерживала нас и помогала. И Елена Валерьевна тоже помогала нам, и они нам говорили беречь свое здоровье не курить, не пить, не употреблять наркотики. Я очень уважаю моего воспитателя и классного руководителя, они помогут тебе в любую минуту.

…Узнал об органах человека, мне дали роль сердца. Мне очень понравилось, я узнал об анатомии тела. Оказывается, сердце умеет тосковать и любить. Ученые Сечинов и Павлов занимались анатомией тела, и нам об этом рассказали. Открыл доброту, собранность, дружбу, помощь. А в товарищах, что мы можем быть собранными и дружными, добрыми, классными, умными и хорошими. Во взрослых, что они помогут и соберут нас воедино, помогали нам с костюмами, декорациями, сценарием. Приложили свои мысли и ум.

…Открыл в себе талант выступать на сцене, учить сценарий, петь. Одноклассники могут слаженно работать, мы шили костюмы, репетировали на сцене, отрабатывали все выходы, мне все понравилось.

…Новое ощущение, хорошее впечатление. Я мою руки всегда, занимаюсь спортом. Мне все понравилось. Я получил для себя новый дизайн сцен и многое другое. С каждым разом все больше и больше мне нравится выступать на сцене. Я даже проявил инициативу и попросил слова тех ребят, которые заболели. Меня не пугает, когда на меня смотрят на сцене, потому что рядом стоят мои друзья Серега и Дима.

…Открыл, что спорт – это жизнь. Мы придумывали танцы, репетировали.

…Мы порвали большую сигарету и все вредные привычки. Что открыл в друзьях? Узнал то, что мы отличные друзья и хорошие артисты и актеры, и очень слаженные, мы очень сплоченная команда. Взрослые нервничали, переживали за нас, они очень хорошие. Старались для нас, и относились к нам с любовью. Ключевое дело нам очень важно, оно было о здоровье, и о том, что нельзя употреблять вредные вещества, поэтому я бросил курить.

…Узнал, из чего состоит человек. Еще мне запомнилось выступление деревообработки, они выступили с особым смыслом и артистизмом, все ярко, красиво, интересно, познавательно, увлекательно, в общем счете - молодцы. Открыл в себе хорошее поведение, что не надо бояться сцены и выкладываться по полной, чтобы было все хорошо и весело. Выступление 6А было очень-при-очень яркое и крутое. Песня деревообработки была с огоньком, они взорвали сцену. Учителя очень понравились, как они выкрутились из обстоятельства, и помогли интересный придумать сценарий. Открыл, что они терпеливы и настойчивы, очень дружно и слаженно действуют в трудных ситуациях, и просто, что они очень хорошие люди. Заботятся о нас, хотят дать нам лучшего и очень любят с нами работать.

…Друзья стали лучше выступать, перестают волноваться, растут и каждую четверть они все лучше и лучше. Стараются идти к лучшему, и не повторять те ошибки, которые они совершали, наступая на одни и те же грабли.

…Открыл в себе доброту, честность и хочу быть всегда таким. Что я открыл в товарищах - мы можем быть дружными, хорошо вместе работали, что мы друг другу помогаем. Мне понравилась деревообработка. Они показали, как можно помочь друг, другу, любить других такими, какие они есть.

…Я нашел в себе, что могу импровизировать. В друзьях - что они могут помочь, прикрыть, вообще у нас дружный и веселый Центр и мне тут нравится. Мы помогали друг, другу где-то подсказывали. Взрослые переживают больше, чем мы, они приходят специально пораньше, чтобы прорепетировать с нами. Воспитатели и мастера заботятся о нас.

…Я пел песню, плясал. Сначала было страшно, а потом уже развеселился и растанцевался и мне стало весело. В друзьях увидел счастливые лица, улыбки, радость, переживание за нас и за свое выступление, как они переживали.

…Друзья брали слова, даже без воспитателя и прогоняли сценарий. Мы в свободное время учили слова, вместо того, чтобы бездельничать. Рома передал все чувства с оценкой 5, 6А устроил в актовом зале настоящий флеш моб. Их выступление восхищает меня.

…Я нашел во взрослых то, что они могут тебя наругать, обидеться, но они всегда будут относиться к тебе справедливо.

…Я открыл во взрослых доброту, ответственность, терпение, любовь, честность, заботу, доброту. В себе открыл счастье, уважение, воспитанность, доброту, понимание, ответственность, честность. В товарищах я открыл, доверие, помощь.

…Открыла во взрослых, что они могут терпеливо переносить наши капризы. Мы помогали Любовь Петровне шить костюмы.

В ключевом деле «Давайте жизнью дорожить» я открыла в себе, что для поддержки здоровья нужно соблюдать гигиену, чистоту и порядок и заниматься спортом.

…Открыл в себе, что надо жить по здоровому образу жизни.

**2. Результаты изучения мнения специалистов Центра**

В анкетировании приняли участие 35 педагогических работников Центра (95%). Все удовлетворены работой в Центре. Ниже приводятся вопросы анкеты и полученные результаты.

1. Учебный процесс в Центре хорошо организован – 95%
2. Цели образовательного процесса соответствуют потребностям учеников и реально выполнимы – 96%
3. Учителю предоставлено достаточно возможностей для отбора содержания учебного материала по предмету, который он преподаёт – 100%
4. За результаты своей педагогической деятельности отвечаю я сам – 100%
5. Используемые методы обучения, воспитания обеспечивают мне успешное решение задач образовательного процесса, достижение хорошего результата – 100%
6. В целом я удовлетворён тем, как работают ученики по моему предмету – 87%
7. Я имею возможность полно проявить свои знания, умения и способности при организации учебного/воспитательного процесса – 97%
8. Моя работа доставляет мне удовольствие – 92%
9. Я считаю себя причастным к организации образовательного процесса в Центре – 100%

**II**

1. Меня устраивают условия труда в Центре – 67%
2. Обязанности и функции среди педагогов распределены оптимально – 88%
3. Я имею возможность повышать квалификацию, свой образовательный уровень – 100%
4. При существующем в нашей Центре материально-технической базе, педагог может добиться хороших результатов – 85%
5. Рабочий день в Центре построен рационально для учителей и для учеников – 88%
6. В нашем Центре налажены отношения с другими образовательными учреждениями и организациями – 92%
7. В Центре уютно, красиво, чисто – 95%
8. Достаточное внимание уделяется работе с родителями, их информируют о деятельности Центра – 92%

**III**

1. В нашем Центре, в нашем коллективе я чувствую свою собственную ценность – 93%
2. Администрация относится ко мне с уважением – 96%
3. Я ощущаю поддержку своих коллег в совместной работе – 100%
4. Мои отношения с воспитанниками меня устраивают – 93%
5. Отношение ко мне со стороны большинства родителей можно назвать справедливым, доверительным – 94%
6. В Центре хороший психологический климат, доброжелательная атмосфера – 100%
7. Мне нравится работать в этом педагогическом коллективе – 100%
8. Крупные конфликты — редкость в нашем Центре – 100%

**IV**

1. Деятельность администрации направлена на повышение статуса Центра и способствует её развитию – 100%
2. Контроль за образовательным процессом ведётся своевременно и правильно – 100%
3. Педагоги нашего Центра участвуют в принятии управленческих решений, способствующих развитию образовательного процесса – 100%
4. В Центре организован чёткий и оперативный обмен информацией, необходимой для работы – 97%
5. Педагог в нашем Центре самостоятелен в работе – 92%
6. Планирование и организацию образовательного процесса в Центре можно назвать эффективными (соответствуют современным требованиям) – 92%
7. У меня достаточно возможностей высказать и доказать свою точку зрения при обсуждении и принятии каких-либо решений в Центре – 90%
8. В Центре созданы условия для творческой деятельности учителей – 95%
9. В Центре созданы условия для распространения передового педагогического опыта – 100%
10. Администрация озабочена охраной здоровья членов педагогического коллектива – 90%

**3. Результаты изучения мнения родителей**

**(законных представителей)**

**Отзывы родителей:**

**Леконцева Елена Владимировна:** Данил, мною опекаемый внук учится в Центре второй год, в 9А классе. Мы очень рады, что стали учится здесь. Данил многому научился: самостоятельности, может отвечать за свои поступки; чувствуется, мальчишка взрослеет с умом, учится быть взрослым. Его выбрали ребята в паломническую поездку. Он побывал в Москве, Санкт-Петербурге, Переславль-Залесском.

**Самарина Лариса Александровна:** Мой сын, Роман, ученик 6-а класса за время учебы в первой четверти изменился в лучшую сторону, он стал спокойнее, мы с ним беседуем, ведем разговоры, обсуждаем какие-то темы, раньше этого не было. Ребенок с удовольствием и с хорошим настроением собирается в Центр.

Спасибо огромное всем учителям за доброе отношение к детям, за то, что учителя делают все возможное, чтоб ребенок хотел идти в школу. Очень благодарна классному руководителю Леошко Марине Дмитриевне и воспитателю Городновой Снежане Викторовне. **Тарасова Светлана Алексеевна:** Мой сын, Евгений, за время обучения поменялся в характере в лучшую сторону, стал мягче, менее выражена агрессия.

**Чихорева Ирина Владимировна:** Я очень довольна, что мой сын, Роман, обучается в Центре второй год. Радует, что он занимается спортом, участвует в творческих мероприятиях. В школе были проблемы с учителями, он не хотел ходить в школу. А здесь с желанием учится, всегда делится своими успехами в учебе.

Проживание в интернате при школе тоже хорошо сказалось на моем сыне, он стал более самостоятельным, организованным привыкает к труду.

Спасибо педагогам Центра.

**Беляков Алексей Станиславович:** Мой сын, Алексей, в Вашем Центре за такое короткое время обучения подтянулся в учебе.

Огромное спасибо всем, кто помогает моему сыну в учебе.

**Мурадова Виктория Петровна:** Мой сын, Станислав, в вашем Центре за время обучения первой четверти стал спокойным, уравновешенным, появилось желание учиться и стремится к лучшему.

Спасибо вашему Центру, всему педагогам и директору.

**Димов Дмитрий Викторович:** Мой сын, Дмитрий, за время обучения первой четверти поменялся в лучшую сторону, стал более послушным. В Центр на учебу идет с радостью, все ему здесь нравится.

Большое спасибо педагогам Центра за проделанную работу.

**Ковергина Ольга Григорьевна:** Центр положительно влияет на моего сына, он становится более собранным, растет интерес к учебе. У него нет пропусков уроков. Он с удовольствием едет в Центр. Благодарны нашим педагогам за терпение и любовь к каждому.

**Якунина Светлана Ивановна:** Я, мама Якунина Данила, очень благодарна Центру за воспитание моего сына. В Центре работают замечательные педагоги умеющие найти подход к каждому ребенку. Благодаря коллективу школы, сын стал добрее, покладистее, изменился в лучшую сторону.

Побольше таких педагогов, как в Центре, может и не было бы таких проблем у подростков.

**Мельникова Наталья Алексеевна:** Я, мама Мельникова Никиты, очень довольна работой Центра. Отзывчивые учителя, переживающие за наших детей. Очень нравится, что с детьми проводятся различные мероприятия. Большой плюс в том, что ребенок получает профессию. Не пожалела, что отправила сына учиться в Центр.

**Пешкова Вера Михайловна:** Очень довольна, что мой ребенок, Влад, обучается в Центре. Присутствовала на уроках – так доходчиво педагоги доводят тему, не усвоить невозможно. Много внимания, любви со стороны всех сотрудников. Здесь нет равнодушных людей.

В школах ранее я не видела такого внимания к ученикам, там просто доведение предмета, а здесь доверительное общение с удивительным терпением. Не хотелось бы расставаться с Центром до окончания обучения.

Огромное спасибо всем за Вашу работу!!!

**Пешкова Вера Михайловна:** Очень довольна, что мой ребенок, Влад, обучается в Центре. Присутствовала на уроках – так доходчиво педагоги доводят тему, не усвоить невозможно. Много внимания, любви со стороны всех сотрудников. Здесь нет равнодушных людей.

В школах ранее я не видела такого внимания к ученикам, там просто доведение предмета, а здесь доверительное общение с удивительным терпением. Не хотелось бы расставаться с Центром до окончания обучения.

Огромное спасибо всем за Вашу работу!!!

**Практически все родители Центра дают высокую оценку качеству работы образовательной организации, в которой учатся их дети.**