**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 2017 г.**

Изучение мнения населения о качестве предоставляемых услуг проводилось 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 2017 г. в нем приняли участие 95 воспитанников (95% от общего количества).

Ниже приводятся вопросы анкеты и ответы на них.

1. **Нравится ли тебе в Центре?**

**Да**: 94 чел. (98% опрошенных), **Нет ответа -** 1 чел. (1% опрошенных).

**Почему?** (наиболее типичные ответы)

Сентябрь: «Потому что как дома», «Тут учителя понимают», «Профессия дается, поиогают», «Вкусно кормят, уроки понятные, выезды», «Много кружков, учителя и воспитатели добрые», «Потому что любят», «Потому что, когда пришел в Центр, сразу нашел себе друзей», «В Центре я не буду сидеть без дела и тратить время впустую, могу много кому высказаться», «Доброта и исправление», «Тут интересно и заботливо», «Помогают встать на ноги и получить профессию», «Здесь хороший директор, учителя», «Тут хорошее отношение к детям», «Весело, круто, учителя добрые».

Декабрь: «Потому что хорошие люди находятся здесь», «Всегда выслушают и помогут», «Домашнее делаем здесь и кружки», «Здесь уютно и люди хорошие», «Тепло, как дома», «Хорошее образование», «Тут весело и хорошо объясняют», «Обучение, учителя, кружки», «Добрая атмосфера», «Тут хорошие педагоги и любят всех детей», «Я остепенился», «Здесь учителя повторяют вопросы и добрые», «Классно, весело, знания получаем», «Тут другое преподношение материала и отношение взрослых».

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

50 и более ответов набрали: алгебра и геометрия, русский язык и литература, физкультура; 30 и более ответов набрали: история, география, английский язык, уроки труда и профессиональной подготовки.

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

**4. Люди, которым доверяешь:**

Педагогам Центра 56%

Родителям 32%

Друзьям 11%

Никому 1% .

**5. Кружки, в которых занимаешься**

Футбол-хоккей -24, бильярд – 25, бассейн – 23, Приамурские узоры – 18, фольклорный ансамбль «Веретенце» – 15, Психология творческой личности – 25, Чеканка – 23, теннис – 26, киноклуб – 10, шашки-шахматы – 12, упоминаются: тренажеры, робототехника, арттерапия, «Мир, в котором я живу», боулинг.

**5. Самые запомнившиеся мероприятия полугодия:**

День рожденья Центра – 56, День учителя – 21, арбузник – 41, День матери - 39, Ключевое дело «Малая академия наук» – 63; ключевое дело «Россы пред врагом твердыней грозной стали!» - 47; День Конституции – 22, спортивные эстафеты – 37.

Таким образом, практически все воспитанники удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

1.2. В октябре 2017 г. проводилось анкетирование среди воспитанников по итогам ключевого дела **«**И Россы пред врагом твердыней грозной стали». В анкетировании приняли участие 92 воспитанника (93%).

Фрагменты детских анкет:

«В этой четверти ключевое дело было посвящено войне с Наполеоном 1812 года. Я играл роль генерала Дохтурова. В целом мне понравилось выступление нашего класса, мы выступили артистично. Еще мне понравилось выступление группы швейное дело, они делали это очень с эмоциями и талантом».

«…В себе я открыл то, что я могу играть серьезные роли, например - Кутузова. Во взрослых я открыл то, что они могут помочь в трудных моментах».

«…Было очень интересно посмотреть, как будут держаться наши новоиспеченные шестиклашки. Несмотря на то, что они выступают впервые, шестиклассники вовсе не растерялись и выступали так, будто делают это всю жизнь. Смешно, но в то же время, донося смысл до нас, даже песни спели на ура».

«…В ключевом деле я принимал участие впервые. И ожидания оправдали себя. Все было лучше, чем можно было представить. Мой класс показывал сценку «Совет в Филях». Я исполнял роль генерала Беннигсена. Мой персонаж настаивал на том, чтобы дать бой французским захватчикам. Но с его мнением соглашались не все. Мое мнение, что нужно было дать бой и отстоять Москву. Сложнее всего было приготовить костюм. Медали и эполеты получались не сразу, но благодаря стараниям, все получилось».

«Вместе писали сценарий, Наталья Александровна помогала шить, Оксана Марсовна – репетировать, Элеонора Кирисовна – делать декорации. Что я открыл в ключевом деле для себя? Я узнал о Бородинском сражении, о смелости Кутузова. Я узнал о своих друзьях то, что они хорошо выступают, умеют петь, танцевать, играть на сцене талантливо. Я узнал, что взрослые помогают детям, переживают за нас».

«Много узнал интересного о Бородинском сражении, битва была насмерть. Узнал много нового из истории страны 1812 года. Узнал эмоции друзей. Взрослые - мастера на все руки».

«Я выступил хорошо и вступил в коллектив. Друзья стали серьезно относится к ключевому делу, и выступали с удовольствием, быстро влились в роль. Взрослые смогут помочь подобрать интонацию».

«…Я больше стала учиться, не пропускала школу, узнала больше знаний про ключевое, поборола свой страх. Сценарий был легкий, выступать было легко, очень понравилось, хочу еще. Утренние встречи были как урок истории. Школа оставила впечатление о хорошем. Дружелюбный класс, лучше, чем мои старые друзья. А еще мне нравиться быть одной девочкой в классе. В учителях я открыла, что они добрые, не орут, лучше объясняют. Спасибо Центру».

«…В товарищах я открыл то, что они не бросят в трудную минуту, во взрослых, что они никогда не научат плохому».

«Мне понравилось наше выступление тем, что оно было красочным, знатным, интересным веселым и занятным. Я играл генерала. Слов было мало, но я сыграл хорошо, у нас были красивые костюмы и оформление. В себе открыл учебу и ум после ключевого и слов генерала. Я этому очень, очень рад».

«Я открыл в себе то, что нужно уважать чужой труд и ценить его, так как люди вложили не мало сил и стараний. В учителях я открыл то, что они тебя могут поддержать в трудную минуту, с ними можно сесть и поговорить, рассказать, что у тебя случилось, они тебя поддержат, дадут совет как поступить».

«Я открыл в себе дружбу, честность. Открыл во взрослых добро, любовь, помощь, душу, что они добрые, любят нас, ценят и пытаются помочь нам».

«…Они верные друзья - почти весь Центр. Я очень ценю их доброту, они повзрослели и стали добрей, отзывчивей и, самое главное, никогда не бросят в беде».

1.3. В декабре 2017 г. проводилось анкетирование среди воспитанников по итогам ключевого дела «Малая академия наук». В анкетировании приняли участие 95 воспитанников (96%).

Фрагменты детских анкет:

«В этой четверти ключевое было на тему «Малая академия наук». Мы представляли Математику. Наше выступление называлось «В стране невыученных уроков». Перед нами было много интересных выступлений. Ключевое дело прошло на отличном уровне. Начало было интересным про «Химию»: смешивали химические элементы, было много опытов: вулкан, змейка, показывали, как в кино делают кровь».

«Очень сильно понравилось выступление деревообработки, хорошо продуманные и отлично выученные слова. У них было очень хорошая песня, а еще мне понравилась сцена, где сам Волкодав сразился со своим соплеменником Волком и победил его. Нам показали виды боевых искусств. Родион сыграл 3 роли сразу, он молодец. Понравились костюмы у группы слесарей, все хорошо сыграли свою роль. У 6А было ярко, красиво, у 7А было увлекательно, поучительно. 7Б показал, как Карамзин описывал историю Марфы Борецкой, 8Б инсценировал басни Крылова, слесари показали физику через игрушку. В себе открыл артистизм, ответственность».

«Я пришла в центр, и мне сразу понравилось. Тут на удивление просто замечательно, прекрасно».

«Что я открыл в себе – дисциплину. Я выступил в замечательной школе впервые, и мне очень понравилось выступать со своими одноклассниками. Что я открыл во взрослых – они умеют отлично делать очень красивые костюмы и декорации, я уважаю своих хороших учителей».

«Наша группа делала театральную постановку по произведению Паустовского «Колотый сахар». Я играл роль автора, хотя не читал книг Паустовского. Мне понравился этот небольшой рассказ, который учит вежливо относиться к каждому человеку, учит находить в каждом человеке хорошие качественные стороны его души. Из этого рассказа я понял, что в каждом человеке стоит видеть только хорошее.

«Что я открыл в друзьях - мне нравится, как мои друзья поддерживают друг-друга. Они не смеются, если у тебя, или у твоего товарища не получается, а наоборот поддержат в трудную минуту. Я думаю, мои друзья помогут в трудную минуту».

«Что я нашел во взрослых – они поддерживают в трудных ситуациях и никогда не будут ругаться, если у тебя что-то не получилось и помогают нам делать декорации».

«Мне понравилось выступление 7-а класса они показывали сценку про мореплавателей, мне понравилось, как выступил Корниенко Андрей. Он играл Колумба, и там еще было племя индейцев. Они классно выступили спели песню. Было красочно и интересно, декорации были крутые. А в целом все выступления хороши, как никогда».

«Открыл, что когда на тебя полагаются, ты должен не подвести. Друзья всегда помогут в ключевом деле, это команда. Взрослые всегда помогут, отзывчивость, доброту. Они специально делают для нас все: реквизит, костюмы, душа. Я горжусь, что у меня такие классные учителя и воспитатель Оксана Марсовна, и Наталья Александровна».

«А еще мне понравилось выступление токарей. Иван Андреевич был очень артистичным и танец был очень веселый. Открыл в себе, что не стал прогуливать и бросил курить, узнал в себе внутренний потенциал».

«Отметил во взрослых – доброту, отметил в товарищах – уважение, помощь, взаимовыручку. Что я нашел в себе – умность».

«Я открыл в себе, радость к миру и доброту. Во взрослых я открыл взаимную помощь и благодарность. В товарищах я открыл взаимопомощь и доверие».

«Открыл, что надо всегда быть группой и не сорится. Взрослые выслушивают до конца, и у них дисциплина лучше, чем у нас. Мне понравилось выступление автодела. То, что они говорили громко и понятно, и одежда у них была артистичная».

«Я открыла в себе, что науку надо знать, что не надо лениться, никогда не откладывать на потом. Я поняла, что каждая наука очень важна и нужна каждому. Например: Математика - одна из самых главных наук! С ней ты точно не пропадешь в жизни. Она поможет быстро мыслить и размышлять. Русский язык – не менее важная наука, как алгебра. Он помогает излагать свои мысли, учит красиво связывать слова и т.д. В общем, я поняла, что без ума-разума никак!!!».

«В своих друзьях я открыла интерес к делу, старательность, артистизм. Наши педагоги очень чувствительны, кто-то может растрогаться, у кого-то будет большая радость на лице, все зависит от сцены… Я обожаю искренность».

«Я открыла для себя, что химия это сложная интересная наука, «Математика точная наука», русский язык изящная и эстетичная наука, а литература красивая. Я открыла в себе, что в русском языке есть фразеология и этимология».

«Благодаря этому ключевому я узнала, как можно использовать химию и как решать примеры, как путешественники открыли Антарктиду. И как Колумб открыл Америку. Все ребята выступили отлично. Буду ждать следующей четверти».

**2. Результаты изучения мнения специалистов Центра**

В анкетировании приняли участие 32 педагогических работника Центра (94%). Все удовлетворены работой в Центре. Ниже приводятся вопросы анкеты и полученные результаты.

1. Учебный процесс в Центре хорошо организован – 93,8%
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 – 95,5%
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 – 92%
7. Я имею возможность полно проявить свои знания, умения и способности при организации учебного/воспитательного процесса – 97%
8. Моя работа доставляет мне удовольствие – 99%
9. Я считаю себя причастным к организации образовательного процесса в Центре – 100%

**II**

1. Меня устраивают условия труда в Центре – 77%
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 – 90%
5. Рабочий день в Центре построен рационально для учителей и для учеников – 90%
6. В нашем Центре налажены отношения с другими образовательными учреждениями и организациями – 95,25%
7. В Центре уютно, красиво, чисто – 95%
8. Достаточное внимание уделяется работе с родителями, их информируют о деятельности Центра – 90%

**III**

1. В нашем Центре, в нашем коллективе я чувствую свою собственную ценность – 94%
2. Администрация относится ко мне с уважением – 95%
3. Я ощущаю поддержку своих коллег в совместной работе – 99,5%
4. Мои отношения с воспитанниками меня устраивают – 92,2%
5. Отношение ко мне со стороны большинства родителей можно назвать справедливым, доверительным – 93,75%
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 – 96%
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 – 98%
5. Педагог в нашем Центре самостоятелен в работе – 92%
6. Планирование и организацию образовательного процесса в Центре можно назвать эффективными (соответствуют современным требованиям) – 96%
7. У меня достаточно возможностей высказать и доказать свою точку зрения при обсуждении и принятии каких-либо решений в Центре – 91%
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 – 91%

**3. Результаты изучения мнения родителей**

**(законных представителей)**

**Отзывы родителей:**

Колесникова Наталья Алексеевна

Очень хороший центр для наших детей. Я благодарна педагогам и воспитателям с которыми находится мой ребенок в течение учебного года. Мой ребенок за 2-ой год обучения стал открытый, заботливый, благодаря вашим педагогам.

Гаркун Наталья Сергеевна

Мне очень нравиться то, что мой сын учится в такой замечательной школе как эта. Здесь очень отзывчивый персонал, который очень хорошо относится к моему ребенку и уделяют внимание к нам родителям.

Еременко Олеся Валерьевна

В Центре Женя очень сильно изменился, он стал более уверен, стал больше любить учебу. Женя перестал гулять и уходить из дома. Он с интересом рассказывает о том, что происходит в Центре. За все время обучения я впервые услышала от сына, что он хочет учиться в Центре.

Женя с уважением относится к учителям, педагогам, директору школы. Я очень рада, что мой сын учится именно в центре и его окружают такие замечательные учителя и педагоги.

Рычкова Светлана Васильевна

Денис стал очень отзывчивым. Хорошо относятся воспитатели и учителя к моему сыну. Стал больше доверять. Хорошо стал относиться к взрослым. Стал покладистым и очень добрым ребенком.

Блохина Анна Владимировна

Алеша изменился в хорошую сторону, меньше стал прогуливать школу. Зачетов стало меньше. Стал спокойным, менее агрессивным. Друзей стало больше, ответственней. В общем, парень меняется в лучшую сторону.

Хочу поблагодарить всех учителей и сказать им спасибо, за нелегкую работу.

Власюк Иван Анатольевич

Очень хороший и сильный педагогический состав. Отдельное спасибо педагогам, за умение заинтересовать нашего ребенка. Нравится, что ребенок чувствует себя нужным, что от него не открещиваются, а помогают, что ребенку уделяют внимание.

Ким Ольга Григорьевна

Мой сын с начала второй четверти заметно изменился. Поведение стало спокойнее, мы чаще откровенничаем. В школу ходит с удовольствием. Ребенок стал учиться! Спасибо Вам за вашу доброту.

Попова Анна Александровна

Хотелось бы сказать о Центре несколько слов. Мой сын учится в нем 2-ой год, изменения на лицо, в лучшую сторону. Отзывчивые педагоги, внимательный медперсонал, индивидуальный подход к каждому ученику. Всякие развлекательные мероприятия, выезды в спорткомплексы и вообще человеческое отношение.

Никифорова Елена Валерьевна

Заметно ребенок растет в учебе, нравится отношение педагогов, психологов. Посещает с удовольствием уроки. Я, как родитель, довольна результатами.

Кузнецова Светлана Никифоровна

Огромная благодарность коллективу Центра во главе с директором Александром Геннадьевичем за душевное отношение к нашим детям. Очень рада всему что предлагается детям.

Ребенок начал с удовольствием заниматься, лучше развиваться, быть скромнее и умнее. Желаю всем хорошего здоровья, добрых успехов и всего доброго. С наступающим новым 2018 годом!

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