

**Результаты независимой оценки уровня удовлетворенности качеством образовательных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными организациями в 2015 году**

**Сроки:** с 08.12.2015 по 31.12.2015

**Место проведения:** дошкольные и организации дополнительного образования детей.

**Респонденты:** родительская общественность (случайная выборка).

**Количество респондентов:** 50 человек (в каждой образовательной организации).

**Инструментарий:** анкета для изучения степени удовлетворенности родительской общественности качеством образовательных услуг в дошкольных образовательных организациях и организациях дополнительного образования города, подведомственных департаменту образования города Нижневартовска.

**Направления взаимодействия:**

1. ФГБОУ ВПО «Нижневартровский государственный университет».
  - 1.1. Проведение студентами опроса (выдача и сбор анкет) на базе образовательных организаций согласно графику проведения родительских собраний.
  - 1.2. Передача анкет методисту МАУ г. Нижневартовска «Центр развития образования» Ветровой А.В. (ул. Мира 56Б, кабинет № 304).
2. Образовательные организации.
  - 2.1. Тиражирование анкет для проведения опроса родительской общественности в количестве 50 штук.
  - 2.2. Создание условий для проведения опроса студентами ФГБОУ ВПО «Нижневартровский государственный университет» согласно графику проведения родительских собраний.
3. МАУ г. Нижневартовска «Центр развития образования».
  - 3.1. Подготовка сводного отчета о результатах проведения анкетирования получателей образовательных услуг.

**Цель:** изучить мнение жителей города о качестве предоставляемых услуг и определить уровень удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в организациях дошкольного, общего и дополнительного образования города, подведомственных департаменту образования администрации города Нижневартовска.

**Задачи:**

1. Осуществить обработку данных по итогам проведения опроса и подготовить свод о результатах проведения анкетирования получателей образовательных услуг.
2. Направить информацию об итогах опроса в департамент образования администрации города.

**Результаты организационно-методического сопровождения:**

**РАЗДЕЛ I. Обработка данных по итогам проведения опроса и подготовка свода о результатах проведения анкетирования получателей образовательных услуг.**

1.1. В опросе приняли участие 53 дошкольные образовательные организации и 2 организации дополнительного образования.

#### 1.2. Процедура проведения опроса.

Определение количества респондентов осуществлялось случайной выборкой. Респондентам предлагалась анкета, прочитав вопросы которой необходимо было оценить степень согласия с их содержанием и высказать свое мнение, поставив любой знак напротив варианта выбранного ответа каждого вопроса. Анкеты респондентами заполнялись индивидуально, помощь при заполнении анкет специалистами организаций не оказывалась.

### 1.3.1. Сводные данные анкет для дошкольных образовательных организаций

**Количество разделов:** 2.

**Общее количество вопросов:** 16.

**Количество респондентов:** 2650.

**Сводных таблиц:** 4.

**Нормы:** количество респондентов определяется путем подсчета количества заполненных полей по каждому варианту ответа того или иного вопроса. Процент от количества респондентов определялся пропорциональным отношением количества ответов респондентов к максимальному количеству ответов по каждому вопросу.

Показателем удовлетворенности родительской общественности качеством образовательных услуг по организации является среднее значение от общего количества ответов на вопросы № 1-10 раздела «В какой степени Вы удовлетворены качеством образования в образовательном учреждении, которое посещает Ваш ребенок?» и вопроса № 2 раздела «Общие сведения».

Средние показатели по городу определялись путем нахождения среднего значения от суммы показателей в каждой образовательной организации.

#### Виды вопросов:

##### 1. Раздел № 1 «Общие сведения».

*Вопрос № 1 позволяет определить количество респондентов, у которых дети посещают образовательные организации по временным периодам.*

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- менее 1 года
- от 1 года до 5-ти лет
- более 5-ти лет

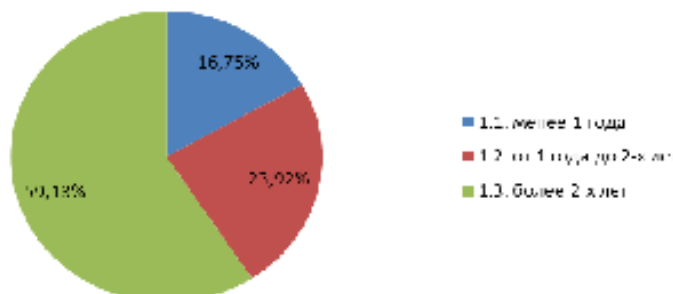


Рисунок №7. Длительность посещения детьми дошкольных образовательных организаций.

Таким образом, на период проведения опроса, у 59,13% опрошенных респондентов дети посещают дошкольные образовательные организации более 2 лет, у 23,92% респондентов дети посещают от 1 года до 2-х лет, у 16,75% респондентов дети посещают дошкольные организации первый год.

Можно сделать вывод о том, что в анкетировании приняли участие респонденты, у которых дети посещают дошкольные образовательные учреждения длительный период, и которые объективно оценили качество предоставляемых услуг.

*Вопрос № 3 позволяет определить количество респондентов, не владеющих информацией по направлениям деятельности образовательных организаций.*

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- цели и задачи деятельности дошкольного образовательного учреждения
- реализуемые образовательные программы
- дополнительные образовательные услуги
- режим работы
- организация питания
- состояние здоровья ребенка
- федеральный государственный образовательный стандарт
- другое \_\_\_\_\_

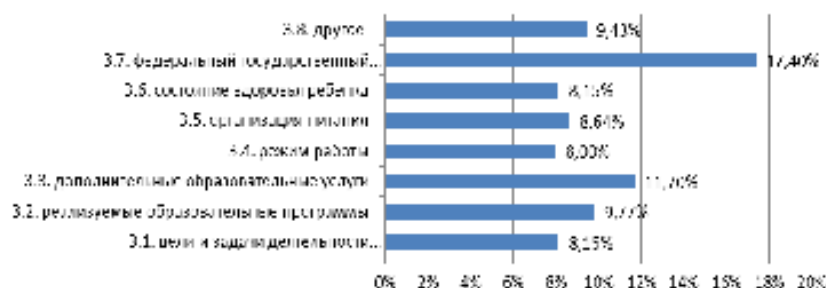


Рисунок №8. Количество респондентов, не владеющих информацией по направлениям деятельности дошкольных организаций города Нижневартовска.

Таким образом, на период проведения опроса по каждому направлению деятельности есть респонденты, которые не владеют информацией по тому или иному направлению деятельности дошкольной образовательной организации. На основании этого, можно сделать вывод о том, что количество респондентов, не владеющих информацией по направлениям деятельности дошкольных образовательных организаций, не превышает 17,4% от общего числа респондентов.

*Вопрос № 4 позволяет определить количество респондентов, выбирающих основные источники информации по мере из значимости.*

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- сайт дошкольного образовательного учреждения
- информационные стенды
- информация от сотрудников дошкольного образовательного учреждения

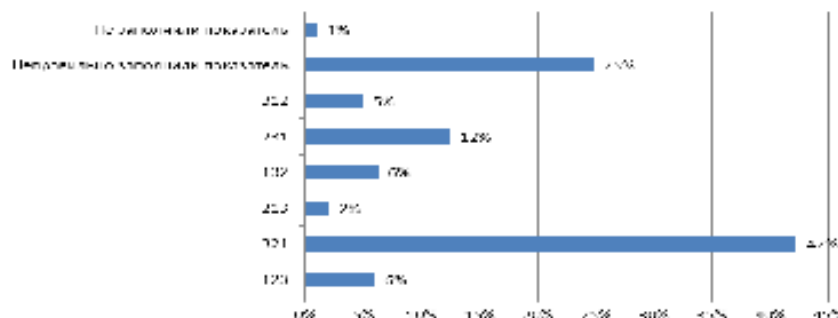


Рисунок №9. Количество респондентов, выбравших определенный вариант ответа на вопрос № 4.

По результатам опроса видно, 1% не дали ответ, 25% респондентов неправильно ответили на поставленный вопрос, 42% респондентов выбрали вариант 321. На основании этого, можно сделать вывод о том, что основными источниками информации для респондентов по их значимости являются: информационные стенды; получение информации информация от сотрудников дошкольного образовательного учреждения; сайт дошкольного образовательного учреждения.

*Вопрос № 5 позволяет определить количество респондентов, принимавших участие в управлении деятельностью дошкольных образовательных организаций.*

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- являюсь членом управляющего/попечительского совета
- участвую периодически
- не участвую



Рисунок №10. Количество респондентов, участвующих в управлении деятельностью дошкольных образовательных организаций.

Таким образом, 28,08% респондентов не участвуют в управлении деятельностью дошкольных образовательных организаций, 10,83% респондентов являются членами управляющих/попечительских советов, 60,83% респондентов участвуют периодически.

На основании этого можно предположить, что большинство респондентов активно принимают участие в работе родительских комитетов, проявляют родительские инициативы, оказывают адресную помощь организациям, активно участвуют в жизнедеятельности дошкольных организаций.

## 2. Раздел № 2 «В какой степени Вы удовлетворены качеством образования в образовательном учреждении, которое посещает Ваш ребенок?».

*Вопросы № 2 раздела № 1 и № 1-10 раздела № 2 анкеты позволяют определить количество респондентов по степени удовлетворенности.*

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- не удовлетворен
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

№ п/п	Название дошкольных образовательных организаций	Уровень полной удовлетворенности	Уровень частичной удовлетворенности	Уровень неудовлетворенности
1	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 41 «Росинка»	99,64%	0,36%	0,00%
2	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 45 «Искорка»	92,73%	7,27%	0,00%
3	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 25 «Семпцветик»	98,00%	1,82%	0,00%
4	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 37 «Дружная семейка»	96,55%	3,27%	0,00%
5	МБДОУ ДС № 54 «Катюша»	96,00%	3,82%	0,00%
6	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 66 «Забавушка»	99,09%	0,73%	0,00%
7	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 68 «Ромашка»	96,55%	3,27%	0,18%
8	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 83 «Жемчужина»	97,09%	2,73%	0,00%
9	МБДОУ ДС № 47 «Гнёздышко»	95,45%	4,36%	0,00%
10	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 48 «Золотой пегушок»	97,45%	2,36%	0,00%
11	МБДОУ ДСКВ № 7 «Жар-птица»	92,00%	7,64%	0,18%
12	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 80 «Светлячок»	97,64%	2,00%	0,00%
13	МБДОУ ДС № 79 «Голосистое горлышко»	98,00%	1,64%	0,00%
14	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 90 «Айболит»	97,45%	2,18%	0,18%
15	МБДОУ ДС № 1 «Берёзка»	93,45%	6,18%	0,00%
16	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 78 «Серебряное копытце»	97,64%	1,82%	0,00%
17	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 77 «Эрудит»	92,55%	6,91%	0,36%
18	МБДОУ ДСКВ № 9 «Малахитовая шкатулка»	92,00%	7,45%	0,18%
19	МБДОУ ДСКВ № 67 «Умка»	98,36%	1,09%	0,00%
20	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 10 «Белочка»	92,18%	7,27%	0,18%
21	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 52 «Самолетик»	96,55%	2,73%	0,00%
22	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 21 «Звездочка»	90,18%	9,09%	0,36%
23	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 49 «Родничок»	91,45%	7,82%	0,36%
24	МБДОУ ДСКВ № 30 «Слонёнок»	83,82%	15,45%	0,18%
25	МБДОУ ДС № 2 «Калинка»	98,00%	1,09%	0,00%
26	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 34 «Двоймовочка»	90,73%	8,36%	0,36%
27	МБДОУ ДС № 50 «Лесная сказка»	96,18%	2,91%	0,00%
28	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 4 «Сказка»	85,64%	13,27%	0,36%
29	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 61 «Соловушка»	87,82%	11,09%	0,36%
30	МБДОУ ДСКВ № 29 «Ёлочка»	90,00%	8,55%	0,00%
31	МАДОУ ДСКВ № 40 «Золотая рыбка»	87,09%	11,45%	1,09%
32	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 69 «Светофорчик»	83,45%	15,09%	0,36%
33	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 32 «Брусничка»	90,73%	7,64%	0,73%

34	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 71 «Радость»	82,73%	15,27%	0,55%
35	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 60 «Золушка»	86,55%	11,27%	0,91%
36	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 17 «Ладуньки»	92,00%	5,64%	0,36%
37	МАДОУ ЦРР-ДС № 44 «Золотой ключик»	81,64%	16,00%	0,36%
38	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 46 «Кот в сапогах»	88,91%	8,55%	0,73%
39	МБДОУ ДСКВ № 31 «Медвежонок»	92,18%	5,27%	0,36%
40	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 88 «Одуванчик»	72,18%	24,91%	2,18%
41	МБДОУ ДС № 56 «Северяночка»	82,36%	14,36%	1,82%
42	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 38 «Домовёнок»	91,45%	4,91%	0,55%
43	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 86 «Былинунька»	82,36%	13,82%	2,36%
44	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 55 «Улыбка»	70,91%	25,09%	2,73%
45	МБДОУ ДСКВ № 64 «Пингвинёнок»	82,55%	13,09%	2,73%
46	МБДОУ ДС № 18 «Орлёнок»	83,27%	12,18%	2,55%
47	МБДОУ ДС № 8 «Снеговичок»	88,55%	6,18%	0,18%
48	МБДОУ ДС № 27 «Филиппок»	68,36%	26,36%	5,27%
49	МБДОУ ДСКВ № 76 «Подснежник»	73,27%	21,09%	3,09%
50	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 62 «Журавунька»	83,45%	10,73%	1,45%
51	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 23 «Гуси-лебеди»	74,18%	18,91%	4,91%
52	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 15 «Солнышко»	75,45%	17,64%	4,36%
53	МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 14 «Солнышко»	82,36%	9,09%	0,55%
<b>Средний показатель удовлетворенности</b>		<b>89,17%</b>	<b>8,85%</b>	<b>0,82%</b>

1% респондентов не ответили на поставленный вопрос.

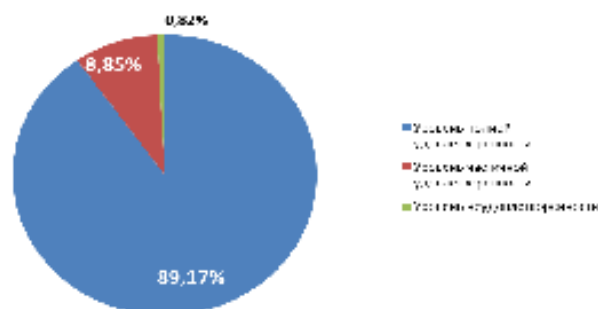


Рисунок №11. Уровень удовлетворенности качеством образования в дошкольных образовательных организациях города Нижневартовска.

*Вопрос № 11 позволяет определить количество респондентов, оставивших комментарии о качестве работы дошкольных образовательных организаций или предложения по их совершенствованию.*

Вопрос содержит поле для открытого ответа.

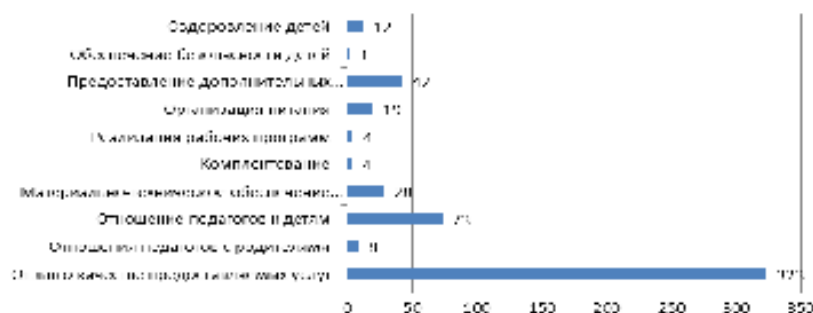


Рисунок №12. Количество комментариев по направлениям в дошкольных образовательных организациях города Нижневартовска.

На период проведения опроса негативных комментариев нет. Комментарии респондентами были оставлены в виде положительных отзывов. Виды отзывов были классифицированы. Максимальное количество отзывов было оставлено по направлению «отзыв о качестве предоставляемых услуг». На основании этого, можно сделать вывод о том, что оценка качества работы дошкольных образовательных организаций находится на высоком уровне.

### 1.3.2. Сводные данные анкет для организаций дополнительного образования

**Количество разделов:** 2.

**Общее количество вопросов:** 16.

**Количество респондентов:** 100.

**Сводных таблиц:** 4.

**Нормы:** количество респондентов определяется путем подсчета количества заполненных полей по каждому варианту ответа того или иного вопроса. Процент от количества респондентов определялся пропорциональным отношением количества ответов респондентов к максимальному количеству ответов по каждому вопросу.

Показателем удовлетворенности родительской общественности качеством образовательных услуг по организации является среднее значение от общего количества ответов на вопросы № 1-10 раздела «В какой степени Вы удовлетворены качеством образования в образовательном учреждении, которое посещает Ваш ребенок?» и вопроса № 2 раздела «Общие сведения».

Средние показатели по городу определялись путем нахождения среднего значения от суммы показателей в каждой образовательной организации.

**Виды вопросов:**

#### 1. Раздел № 1 «Общие сведения».

*Вопрос № 1 позволяет определить количество респондентов, у которых дети посещают образовательные организации по временным периодам.*

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- менее 1 года
- от 1 года до 5-ти лет
- более 5-ти лет

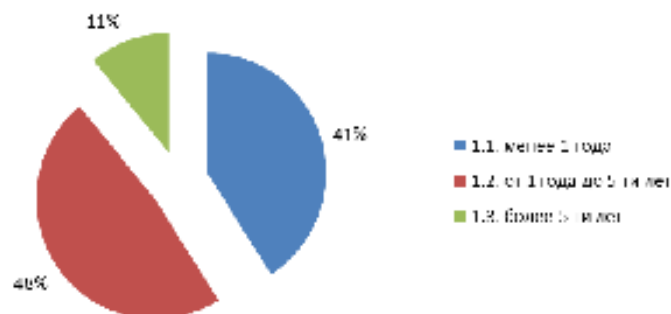


Рисунок №13. Длительность посещения детьми организаций дополнительного образования.

Таким образом, на период проведения опроса, у 11% опрошенных респондентов дети посещают организации дополнительного образования более 5 лет, у 48% респондентов посещают от 1 года до 5 лет, у 41% респондентов посещают организации дополнительного образования менее года.

Можно сделать вывод о том, что в анкетировании приняли участие респонденты, у которых дети регулярно посещают учреждения дополнительного образования, и которые объективно оценили качество предоставляемых услуг.

*Вопрос № 3 позволяет определить количество респондентов, не владеющих информацией по направлениям деятельности образовательных организаций.*

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- цели и задачи деятельности образовательного учреждения
- реализуемые образовательные программы
- дополнительные образовательные услуги
- режим работы
- федеральный государственный образовательный стандарт
- другое

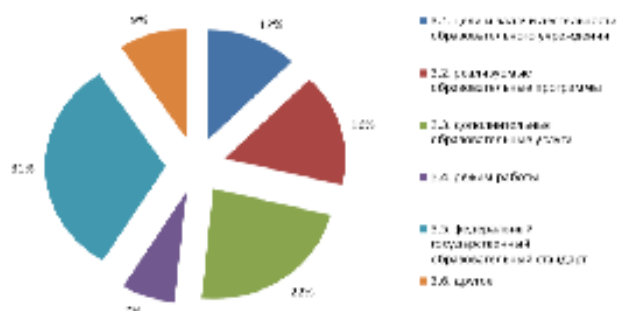


Рисунок №14. Количество респондентов, не владеющих информацией по направлениям деятельности организаций дополнительного образования.

Таким образом, на период проведения опроса, по каждому направлению деятельности есть респонденты, которые не владеют информацией по направлениям деятельности организаций дополнительного образования. На основании этого, можно сделать вывод о том, что количество респондентов, не владеющих информацией по направлениям деятельности организаций дополнительного образования, не превышает 31% от общего числа респондентов.



Вопрос № 4 позволяет определить количество респондентов, выбирающих основные источники информации по мере их значимости.

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- сайт образовательного учреждения
- информационные стенды
- информация от сотрудников образовательного учреждения

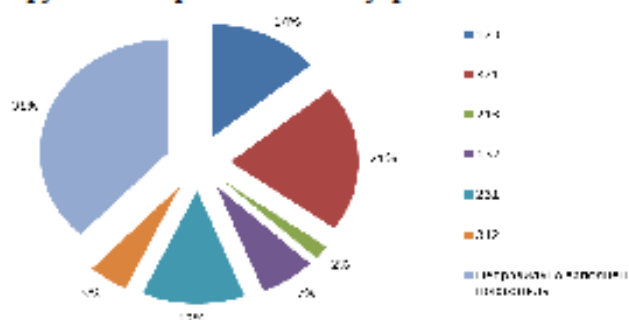


Рисунок №15. Количество респондентов, выбравших определенный вариант ответа на вопрос № 4.

По результатам опроса видно, что 38% респондентов неправильно ответили на поставленный вопрос, 21% респондентов выбрали вариант 321, 14% респондентов выбрали вариант ответа 123, 13% выбрали вариант 231.

На основании этого можно сделать вывод о том, что основными источниками информации для респондентов по их значимости являются: получение информации от сотрудников образовательного учреждения; информационные стенды; сайт образовательного учреждения.

Вопрос № 5 позволяет определить количество респондентов, принимавших участие в управлении деятельностью образовательных организаций.

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- являюсь членом управляющего совета
- участвую периодически
- не участвую

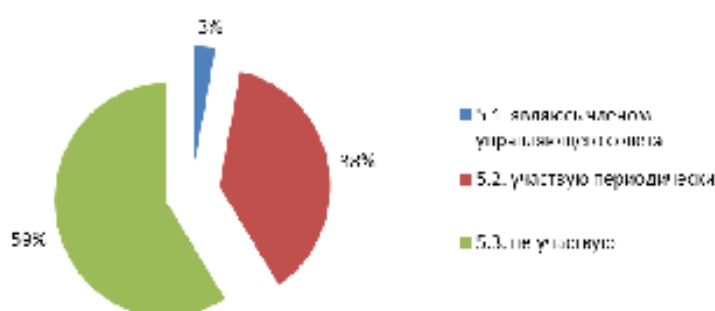


Рисунок №16. Количество респондентов, участвующих в управлении деятельностью организаций дополнительного образования в городе Нижневартовске.

Таким образом, 59% респондентов не участвуют в управлении деятельностью организаций дополнительного образования, 3% респондентов являются членами управляющих советов, 38% респондентов участвуют периодически.

На основании этого можно предположить, что 38% респондентов активно принимают участие в родительских собраниях, проявляют родительские инициативы, оказывают адресную помощь организациям, в том числе и при решении конфликтных ситуаций.

**2. Раздел №2 «В какой степени Вы удовлетворены качеством образования в образовательном учреждении, которое посещает Ваш ребенок?».**

Вопросы № 2 раздела № 1 и № 1-10 раздела № 2 анкеты позволяют определить количество респондентов по степени удовлетворенности.

Вопрос содержит следующие варианты ответов:

- не удовлетворен
- частично удовлетворен
- полностью удовлетворен

№ п/п	Название учреждений дополнительного образования	Уровень полной удовлетворенности	Уровень частичной удовлетворенности	Уровень неудовлетворенности
1	МБУДОД "ЦДиЮТТ "Патриот"	80,58%	16,09%	3,34%
2	МАУДО г.Нижневартовска "Центр детского творчества"	80,22%	15,61%	4,17%
<b>Средний показатель удовлетворенности</b>		<b>80,40%</b>	<b>15,85%</b>	<b>3,75%</b>

Вопрос № 11 позволяет определить количество респондентов, оставивших комментарии о качестве работы образовательных организаций или предложения по их совершенствованию.

Вопрос содержит поле для открытого ответа.

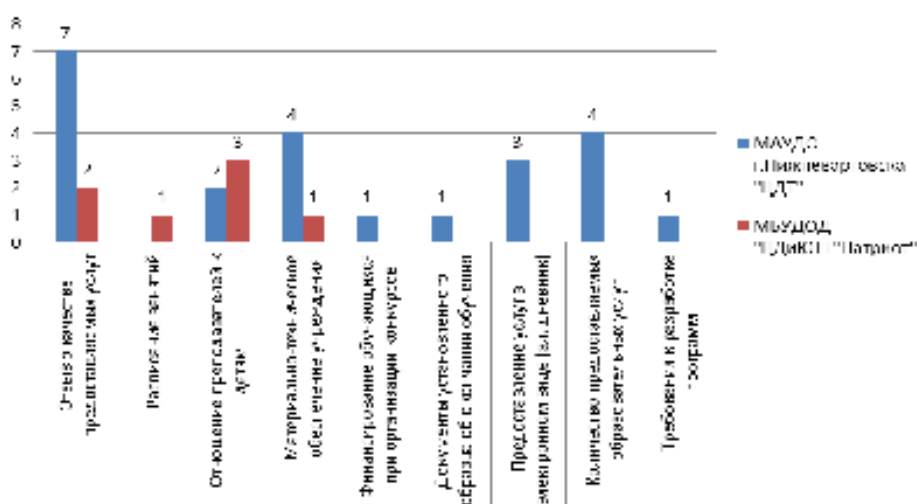


Рисунок №18. Количество комментариев по направлениям в организациях дополнительного образования города Нижневартовска.

На период проведения опроса негативных комментариев нет. Комментарии респондентами были оставлены в виде положительных отзывов. Виды отзывов были классифицированы. Максимальное количество отзывов было оставлено по направлению «отзыв о качестве предоставляемых услуг». На основании этого, можно сделать вывод о том, что оценка качества работы организаций дополнительного образования находится на высоком уровне.