

**Независимая оценка качества деятельности ГБУ ИМЦ Петродворцового района
Опрос потребителей образовательных услуг
2016 год**

С целью оценки качества деятельности ГБУ ИМЦ Петродворцового района в 2016 году был организован опрос (анкетирование) потребителей образовательных услуг.

Для обеспечения репрезентативности выборки были опрошены следующие респонденты – получатели образовательных услуг:

слушатели курсов повышения квалификации;
руководители образовательных учреждений, направляющие педагогов на курсы повышения квалификации;
руководители образовательных учреждений;
члены районных методических объединений;
участники семинаров, конференций и иных методических мероприятий городского, районного уровней;
педагоги, обратившиеся за консультациями.

Для обеспечения валидности опроса ответственным за проведение опроса был назначен заместитель директора по организационной и методической деятельности; для опроса различных категорий потребителей использованы одинаковые анкеты (Приложение 1).

Опрос проведен в двух вариантах:

- Тиражирование анкеты в необходимом количестве и организация заполнения анкет на отдельных методических мероприятиях в течение 2016 года.
- Создана и размещена на официальном сайте опросная гугл-форма, которая была открыта с 16 по 31 мая и с 1 по 20 декабря 2016 года для сбора данных, в том числе для опроса слушателей курсов повышения квалификации.

При обработке анкет использованы следующие подходы:

Первые пять вопросов анкеты соответствуют пяти показателям, определенным приказом Минобрнауки РФ от 5 декабря 2014 г. N 1547, и соответственно отражены в пяти показателях результатов анкетирования; шестой вопрос носит контрольный характер и позволил получить дифференцированные данные по различным категориям потребителей образовательных услуг.

Расчет показателей тиражированных анкет проведен с использованием табличного процессора Excel.

Результаты опроса с использованием гугл-формы получены автоматически.

Для расчета каждого показателя число выбравших первый вариант ответа поделили на общее число опрошенных и умножили на 100 (показатель получен в процентах).

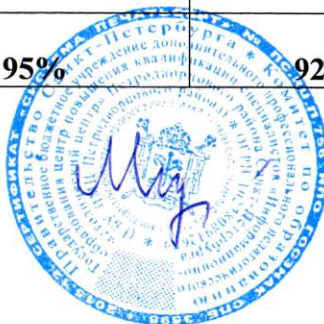
Обобщенные показатели рассчитаны как среднее значение показателей, полученных в результате опроса различных категорий потребителей образовательных услуг.

Результаты опроса потребителей образовательных услуг ГБУ ИМЦ Петродворцового района – руководителей и педагогов образовательных учреждений Петродворцового района Санкт-Петербурга в 2016 году представлены в таблице.

**Результаты анкетирования руководителей и педагогов образовательных учреждений Петродворцового района Санкт-Петербурга
2016 год**

Получатели образовательных услуг	Количество опрошенных / Доля от общего числа	Показатели качества образовательной деятельности ГБУ ИМЦ Петродворцового района (доля от общего числа опрошенных)				
		Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников		Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством образовательной деятельности		
		Положительно оценили доброжелательность и вежливость работников организации	Удовлетворены компетентностью работников	Удовлетворены материально-техническим обеспечением	Удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг	Готовы рекомендовать коллегам
Руководитель ОУ	50 93%	92%	89%	80%	91%	96%
Учитель	520 53%	90%	87%	84%	85%	89%
Воспитатель	380 52%	94%	95%	88%	86%	90%
Руководитель ОУ, направляющие педагогов на курсы повышения квалификации	48 100%	100%	98%	85%	90%	98%
Слушатель курсов повышения квалификации	124 100%	98%	90%	88%	86%	95%
Обобщенный показатель		95%	92%	85%	88%	94%

Директор ГБУ ИМЦ Петродворцового района



М.М. Мединская

**Анкета получателя образовательных услуг
ГБУ ИМЦ Петродворцового района**

В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

1. КАК БЫ ВЫ В ЦЕЛОМ ОЦЕНИЛИ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Положительно или скорее положительно
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее отрицательно или отрицательно

2. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

3. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

4. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

5. ГОТОВЫ ЛИ ВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ДАННУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ КОЛЛЕГАМ?

- 1. Да или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить.
- 3. Скорее нет или однозначно нет

6. КЕМ ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ?

- 1. Руководитель ОУ, направляющего слушателей на курсы повышения квалификации
- 2. Обучающийся / слушатель курсов повышения квалификации
- 3. Руководитель ОУ
- 4. Учитель ОУ
- 5. Воспитатель ДОУ

Благодарим за сотрудничество!