



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ КАВКАЗСКИЙ РАЙОН**

25 августа 2017 г.

№ 714

ст. Кавказская

**Об изучении общественного мнения
о качестве оказания образовательных услуг**

В целях определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых образовательными учреждениями, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг (далее - Порядок) (приложение № 1);
2. Руководителям образовательных учреждений:
 - 2.1 Организовать и провести анкетирование родителей (законных представителей) учащихся (воспитанников), направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг согласно утвержденному Порядку.
 - 2.2. Представить в управление образования (Чибисовой) за подписью руководителя учреждения сводную информацию по результатам проведенного социологического исследования согласно, утвержденному Порядку.
 - 2.3. Отообразить результаты проведенного анкетирования в отчете о выполнении муниципального задания при расчете показателя «Доля потребителей учащихся, их родителей (законных представителей), удовлетворенных качеством оказания образовательной услуги».
 - 2.4 Информировать родителей (законных представителей) детей, посещающих муниципальные образовательные организации о проведении on-line опроса, обеспечить участие в on-line опросе не менее 5 % родителей (законных представителей) учащихся или воспитанников от общего числа обучающихся организации;
 - 2.5 Провести обработку материалов социологического исследования и подготовить сводную аналитическую информацию по результатам.
 - 2.6 Учесть результаты социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг при проведении ежегодного рейтингования образовательных учреждений.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления образования **М.А. Чибисову**

Начальник управления образования

С.Г. Демченко

С приказом ознакомлены:

М.А. Чибисова



Порядок
проведения социологического исследования, направленного на
определение уровня удовлетворенности населения качеством
образовательных услуг

1. Общие положения

Порядок проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг (далее - Порядок) устанавливает общие требования к проведению социологических опросов потребителей (населения) муниципальных услуг (работ) с целью выявления уровня удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

Целью настоящего Порядка является обеспечение единого методологического подхода к получению и обработке показателей, полученных по итогам социологических опросов.

Результаты социологических опросов учитываются при:

- 1) формировании муниципальных заданий муниципальным учреждениям в соответствии с их полномочиями (основными видами деятельности, закрепленными в учредительных документах);
- 2) предоставлении муниципальных услуг (выполнении работ);
- 3) формирование отчетов об исполнении муниципального задания за соответствующий период;
- 4) формирование рейтинга образовательных организаций;
- 5) принятие решений об ответственности за нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг (работ).

2. Основные термины

Для целей настоящего порядка используются следующие термины и определения:

Анкета - объединенная одним исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик объекта и предмета исследования.

Анкетер - человек, проводящий анкетирование.

Анкетирование - метод социологического исследования, предполагающий проведения опроса респондента с помощью анкеты (опросного листа).

Выборка - представительная часть генеральной совокупности.

Генеральная совокупность - вся изучаемая совокупность объектов и (или) явлений обществ, жизни (единиц отбора), имеющих общие качественные признаки или количественные переменные.

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Качество муниципальной услуги (работы) - уровень соответствия муниципальной услуги (работы) установленным требованиям к ее оказанию (выполнению).

Мониторинг - специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля, прогноза.

Образовательные услуги - услуги, оказываемые муниципальными образовательными организациями, подведомственными управлению образования администрации МО Кавказский район в качестве основных видов деятельности в рамках выполнения муниципальных заданий.

Оценка качества муниципальной услуги (работы) - установление уровня качества оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы).

Показатель качества муниципальной услуги (работы) - количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим значением.

Респондент - лицо, принимающее участие в социологическом или другом опросе, анкетировании.

Социологическое исследование - система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом объекте, явлении или процессе для их последующего использования в научной и практической деятельности.

Удовлетворенность потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги (выполняемой работы) - восприятие потребителем (населением) муниципальной услуги (работы) факта удовлетворения его запросов, ожиданий, потребностей.

3. Цель и задачи проведения социологического исследования

Цель проведения социологического исследования - создание системы оценки и мониторинга качества предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

Основные задачи проведения социологического исследования:

1) мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых образовательными учреждениями;

2) выявление факторов, влияющих на уровень удовлетворенности населения качеством образования;

3) определение степени соответствия образовательных услуг запросам и ожиданиям обучающихся, родителей (законных представителей) получателей услуг;

4) разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности образовательных организаций по оказанию образовательных услуг.

5) расширение участия общественности в оценивании деятельности образовательных организаций.

4. Участники социологического исследования

Объектами проведения оценки являются муниципальные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) муниципальными образовательными учреждениями.

Субъектами проведения оценки являются муниципальные образовательные учреждения, подведомственные управлению образования.

Координатором проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, выступает управление образованием.

Оператором социологического исследования является муниципальное казенное учреждение Центр развития образования..

Ответственным исполнителем социологического исследования являются руководители образовательных учреждений, подведомственных управлению.

Респондентами социологического исследования, оценивающими качество образовательных услуг являются: родители (законные представители).

5. Порядок проведения социологического исследования

Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг проводится в форме анкетирования.

Периодичность проведения анкетирования не может составлять менее 1 раза в год.

Для проведения анкетирования:

1.родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций используется анкета № Приложения № 1 к настоящему Порядку

2.родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций используется анкета № 2 приложения № 1 к настоящему Порядку.

3.родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования детей используется анкета № 3 приложения № 1 к настоящему Порядку.

Минимальное количество граждан, принимающих участие в анкетировании, для получения наиболее полной (достоверной) информации должно составлять:

- для определения уровня удовлетворенности населения качеством дошкольного образования: не менее 60 % родителей (законных представителей) воспитанников организации от общего числа получателей услуг.

- для определения уровня удовлетворенности населения качеством общего образования:

- не менее 60 % родителей (законных представителей) учащихся 1-11 классов от общего числа обучающихся учреждения;

- в учреждениях дополнительного образования детей:

- не менее 30 % родителей (законных представителей) учащихся от общего числа учащихся учреждения;

Анкетирование проводится в индивидуальном или групповом порядке с предварительным инструктажем респондентов, проводимым анкетером. При групповом анкетировании заполнение анкет осуществляется респондентами одновременно в специально отведенном помещении. При проведении анкетирования в индивидуальном порядке анкеты посписочно передаются респондентам для заполнения вне помещений организации и своевременно возвращаются организатору анкетирования. Опрос респондентов является анонимным.

Результаты анкетирования отражаются в отчете о выполнении учреждениями муниципального задания за отчетный финансовый год и учитываются при проведении ежегодного рейтингования образовательных учреждений, подведомственных управлению образования.

6. Обязанности участников социологического исследования

Координатор проведения социологического исследования разрабатывает нормативные документы по организации и проведению социологического исследования, осуществляет контроль за его проведением, принимает решение по его результатам.

Оператор социологического исследования:

1) разрабатывает анкеты для проведения социологического исследования, корректирует их по мере необходимости;

2) консультирует образовательные учреждения по вопросам организации и проведения анкетирования;

3) организует сбор данных, полученных по результатам проведенного анкетирования, обобщает информацию, полученную от учреждения и готовит сводную аналитическую информацию по результатам проведенного социологического исследования;

4) ведет мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг с выявлением основных факторов, влияющих на его динамику;

5) разрабатывает рекомендации по повышению эффективности деятельности образовательных организаций в части исполнения образовательными учреждениями;

6) муниципального задания и повышения уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг;

7) учитывает результаты социологического исследования при проведении ежегодного рейтингования муниципальных образовательных учреждений.

Ответственный исполнитель социологического исследования:

- 1) определяет лиц ответственных, за проведение анкетирования;
- 2) определяет сроки проведения анкетирования;
- 3) рассчитывает объем выборки (количество человек, привлекаемых для участия в исследовании) в соответствии с п. 5 настоящего Порядка.
- 4) подготавливает необходимое количество анкет для каждой категории участников анкетирования;
- 5) информирует респондентов о порядке участия в анкетировании и правилах заполнения анкет согласно приложению № 2 к настоящему Порядку;
- 6) осуществляет сбор первичной социологической информации об уровне удовлетворенности населения качеством образовательных услуг;
- 7) обрабатывает анкеты, заполненные респондентами, согласно инструкции по обработке результатов социологического исследования согласно приложению № 3 к настоящему порядку;
- 8) предоставляет оператору социологического исследования информацию о результатах проведенного анкетирования по форме согласно приложению № 4 к настоящему Порядку;
- 9) отражает результаты анкетирования в отчете о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;
- 10) доводит результаты проведенного анкетирования до сведения общественности (получателей услуги, их родителей (законных представителей), работников организации, иных заинтересованных лиц);
- 11) принимает меры, направленные на повышение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, оказываемых учреждением.

Респондент, оценивающий качество образовательной услуги:

- 1) ознакомливается с порядком проведения анкетирования и правилами заполнения анкет;
- 2) принимает участие в анкетировании;
- 3) своевременно передает заполненную анкету организатору социологического исследования.

Начальник управления образования



С.Г. Демченко

Приложение №1
к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение
удовлетворенности населения
качеством образовательных услуг

**Анкета
для проведения анкетирования родителей (законных
представителей)
воспитанников дошкольных образовательных организаций**

Уважаемые родители, с целью оценки удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования просим Вас заполнить анкету.

Вашему вниманию предлагается анонимная анкета, отвечая на вопросы которой Вам необходимо:

- выставить оценку по пятибалльной шкале, где «1» - наихудшая оценка, «5» - наилучшая оценка (таблица № 1);
- выбрать один вариант из предложенных ответов «да» или «нет» (таблица № 2).

Благодарим Вас за сотрудничество!

1. Оцените следующие параметры дошкольных образовательных организаций (детский сад), посещаемых Вашими детьми за последний год по 5-балльной шкале (где 1- абсолютно не удовлетворен, 5 - совершенно удовлетворен).

Таблица №1

	1	2	3	4	5
Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)					
Уровень профессионального мастерства воспитателей, способность найти индивидуальный подход к каждому ребенку					
Разнообразие образовательных программ					
Качество ухода и присмотра за детьми					
Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов					
Качество организации взаимодействия с семьей					
Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией					
Проведение мероприятий по профилактике заболеваемости детей					
Санитарно-гигиеническое состояние организации					
Обеспечение мер безопасности детей					
Техническое оснащение организации					
Доступность платных услуг					

Организация и качество питания					
Создание условий для воспитания детей-инвалидов					
2. С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг дошкольного образования?					
Таблица №2					
				Да	Нет
Никаких проблем не возникло					
Высокая наполняемость групп					
Трудно было устроить ребенка в данный детский сад из-за недостатка мест					
Нехватка воспитателей					
Слабая материально-техническая база					
Нехватка помощников воспитателей					
Необходимость ремонта детского сада					
Постоянные дополнительные денежные сборы					
Невнимательное отношение к детям					
Плохое питание детей					
Принуждение к денежным выплатам при устройстве ребенка в детский сад					
Низкая профессиональная подготовка воспитателей					
Низкое качество воспитательной работы					
Бесплатные образовательные услуги предлагаются платно					
Неудобный график работы детского сада					
Не обеспечены меры безопасности детей					
Затрудняюсь ответить					

Приложение № 2 к Порядку проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг

Анкета для проведения анкетирования родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций

Уважаемые родители, с целью оценки удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования просим Вас заполнить анкету.

Вашему вниманию предлагается анонимная анкета, отвечая на вопросы которой Вам необходимо:

- выставить оценку по пятибалльной шкале, где «1» - наихудшая оценка, «5» - наилучшая оценка (таблица № 1);
- выбрать один вариант из предложенных ответов «да» или «нет» (таблица № 2).

Благодарим Вас за сотрудничество!

1. Оцените следующие параметры учреждений общего образования (**школа, гимназия, лицей**), посещаемых Вашими детьми за последний год по 5-балльной шкале (где 1- абсолютно не удовлетворен, 5 - совершенно удовлетворен).

Таблица №1 _____

	1	2	3	4	5
Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)					
Работа классного руководителя					
Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов					
Качество преподавания учебных предметов					
Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией					
Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)					
Обеспечение безопасности детей					
Уровень материально-технического оснащения организации					
Обеспеченность учебниками					
Доступность платных услуг					

Организация и качество школьного питания					
Частота предоставления информации о текущей успеваемости учащихся (ведение дневника и журнала (в том числе электронного))					
Организация классных и общешкольных воспитательных мероприятий					
Создание условий для обучения детей-инвалидов					

2. С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в школах, лицеях, гимназиях?

Таблица №2

	Да	Нет
Никаких проблем не возникло		
Чрезмерная учебная нагрузка		
Нехватка учителей		
Слабая материально-техническая база		
Плохое питание детей		
Постоянные дополнительные денежные сборы		
Высокая наполняемость классов		
Невнимательное отношение к детям		
Низкая профессиональная подготовка учителей		
Плохая организация внеклассной работы с детьми		
Дети не имеют доступа к Интернету, электронным образовательным ресурсам		
Низкое качество образования		
Слабая физкультурно-оздоровительная работа		
Здание школы требует ремонта		
Учителя занижают (завышают) оценки		
Агрессивность внутришкольной среды		
Низкое качество воспитательной работы с детьми		
Навязывание платных услуг		
Трудно было устроить ребенка в данную школу из-за недостатка мест		
Не обеспечивается безопасность детей		
Затрудняюсь ответить		

Приложение №3 к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение уровня
удовлетворенности населения качеством
образовательных услуг

Анкета

**для проведения анкетирования родителей (законных представителей)
учащихся организаций дополнительного образования**

Уважаемые родители, с целью оценки удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования просим Вас заполнить анкету.

Вашему вниманию предлагается анонимная анкета, отвечая на вопросы которой Вам необходимо:

- выставить оценку по пятибалльной шкале, где «1» - наихудшая оценка, «5» - наилучшая оценка (таблица № 1);
- выбрать один вариант из предложенных ответов «да» или «нет» (таблица №2).

Благодарим Вас за сотрудничество!

1. Оцените следующие параметры учреждений дополнительного образования, посещаемых Вашими детьми за последний год по 5-балльной шкале (где 1- абсолютно не удовлетворен, 5 - совершенно удовлетворен)

Таблица №1

	1	2	3	4	5
Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)					
Квалификация педагогов					
Наличие условий для самореализации воспитанников (организация участия в соревнованиях, фестивалях, смотрах, конкурсах)					
Удобство графика проведения занятий					
Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов					
Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с учреждением					
Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие					

гардероба и т. д.)					
Обеспечение мер безопасности детей				»	
Уровень соответствия оборудования помещений оказываемой услуге					
Доступность дополнительных платных услуг					
Создание условий для обучения детей-инвалидов					

2. С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в учреждениях дополнительного образования детей (МБОУДО ДДТ, МАОУДО ЦВР, МБОУДО СЮН БОУ ДЮСШ «Совершенство»)

Таблица №2

	Да	Нет
Сложно добраться до организации, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры		
Низкое качество предоставляемых услуг		
Слабая материально-техническая база		
Низкая профессиональная подготовка преподавателей		
Нехватка преподавателей		
Неудобное время работы учреждения		
Недостаточное количество практических занятий		
Количество практических занятий меньше, чем должно быть по учебному плану		
Невнимательное отношение к детям		
Отсутствие информации о существующих организациях		
Здание требует капитального ремонта		
Не соблюдаются правила безопасности		
Навязывание платных услуг		
Постоянные дополнительные денежные сборы		
Нехватка квалифицированных педагогов		
Трудно было устроить ребенка в данную организацию из-за нехватки мест		
Отсутствие компьютерных классов с доступом к Интернету		
Чтобы устроить ребенка в организацию, пришлось заплатить деньги		
Неудобное расписание занятий		
Не было никаких проблем		
Затрудняюсь ответить		

Приложение №3 к Порядку
проведения социологического
исследования, направленного на
определение уровня
удовлетворенности населения
качеством образовательных услуг

ПРАВИЛА
заполнения анкет

1. Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг является анонимным. При заполнении анкеты указывать персональные данные респондентом не нужно.
2. Каждый участник опроса должен заполнять анкету самостоятельно. От степени искренности и точности ответов на вопросы анкеты зависит правильность и актуальность разработанных рекомендаций, направленных на повышение эффективности деятельности образовательных учреждений и качества образовательных услуг.
3. Анкета содержит закрытые (предполагающие готовые варианты ответа) вопросы.
4. При ответе на вопрос необходимо поставить метку (V или X) в графе одного из предложенных вариантов ответа, который более соответствует мнению респондента.

Приложение № 5 к Порядку проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг

ИНСТРУКЦИЯ по обработке результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг

1. Для определения результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг необходимо:

1.1 проверить объем выборки, необходимый для получения достоверных результатов анкетирования;

1.2 проверить наличие ответов на все вопросы анкеты, заполненной респондентом.

2. Результаты обработки анкет отражаются в сводных таблицах:

№ вопроса	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1										
2										

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1				
2				
...				

2.1 В графах «человек» прописывается количество человек, выбравших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу.

2.2 В графе «%» отражается доля человек, давших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу, которая вычисляется по формуле:

$$D = A/B * 100\%, \text{ где:}$$

D - доля человек, давших одинаковый ответ по конкретному вопросу;

A - количество респондентов (человек), давших один из предложенных анкетой ответ.

B - общее количество респондентов (человек), принявших участие в анкетировании.

Приложение № 6 к Порядку проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг

ФОРМА
отчета о результатах проведенного социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг

Информация
 о результатах анкетирования, направленного на определение уровня удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся (воспитанников) образовательной организации качеством образовательных услуг

Наименование организации _____

Дата проведения анкетирования _____

Количество респондентов _____ человек, % от общего числа воспитанников (учащихся) образовательной организации

Количество учащихся (воспитанников) в учреждении _____ человек

№ вопроса	Ответы									
			2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1										
2										

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1				
2				
...				

Ответственный за обработку анкет _____ Ф.И.О

тел. _____

Директор учреждения _____ Ф.И.О

1 Количество воспитанников (учащихся) организации указывается по состоянию на дату проведения анкетирования

Приложение №1
к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение
удовлетворенности населения
качеством образовательных услуг

Анкета

**для проведения анкетирования родителей (законных представителей)
воспитанников дошкольных образовательных организаций**

Таблица №1

	1	2	3	4	5
Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	-	-	-	304	4760
Уровень профессионального мастерства воспитателей, способность найти индивидуальный подход к каждому ребенку	-	-	12	160	4892
Разнообразие образовательных программ	-	-	-	141	4923
Качество ухода и присмотра за детьми	-	-	-	91	4973
Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	-	-	-	71	4993
Качество организации взаимодействия с семьей	-	-	-	72	4992
Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией	-	-	31	61	4972
Проведение мероприятий по профилактике заболеваемости детей	-	-	-	82	4982
Санитарно-гигиеническое состояние организации	-	-	-	28	5036
Обеспечение мер безопасности детей	-	-	-	-	5064
Техническое оснащение организации	-	-	-	102	4962
Доступность платных услуг	-	-	-	301	4763
Организация и качество питания	-	-	65	381	4618
Создание условий для воспитания детей-инвалидов	-	-	-	52	5012

Таблица №2

С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг дошкольного образования?

№		Да	Нет
1.	Никаких проблем не возникло	5054	10
2.	Высокая наполняемость групп	205	4959
3.	Трудно было устроить ребенка в данный детский сад из-за недостатка мест	51	5013
4.	Нехватка воспитателей	-	5064
5.	Слабая материально-техническая база	13	5051
6.	Нехватка помощников воспитателей	-	5064
7.	Необходимость ремонта детского сада	11	5053
8.	Постоянные дополнительные денежные сборы	-	5064
9.	Невнимательное отношение к детям	-	5064
10.	Плохое питание детей	18	5046
11.	Принуждение к денежным выплатам при устройстве ребенка в детский сад	-	5064
12.	Низкая профессиональная подготовка воспитателей	-	5064
13.	Низкое качество воспитательной работы	21	5043
14.	Бесплатные образовательные услуги предлагаются платно	-	5064
15.	Неудобный график работы детского сада	-	5064

16.	Не обеспечены меры безопасности детей	-	5064
17.	Затрудняюсь ответить	-	5064

Сводная таблица обработки результатов анкет родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций

Таблица № 1

№	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1.	-	0	-	0	-	0	304	6	4760	94
2.	-	0	-	0	12	0,3	160	3,1	4892	96,6
3.	-	0	-	0	-	0	141	2,7	4923	97,3
4.	-	0	-	0	-	0	91	1,7	4973	98,3
5.	-	0	-	0	-	0	71	1,4	4993	98,6
6.	-	0	-	0	-	0	72	1,4	4992	98,6
7.	-	0	-	0	31	0,6	61	1,2	4972	98,2
8.	-	0	-	0	-	0	82	1,6	4982	98,4
9.	-	0	-	0	-	0	28	0,5	5036	99,5
10.	-	0	-	0	-	0	-	0	5064	100
11.	-	0	-	0	-	0	102	2,0	4962	98,0
12.	-	0	-	0	-	0	301	5,9	4763	94,1
13.	-	0	-	0	65	1,2	381	7,5	4618	91,3
14.	-	0	-	0	-	0	52	1,0	5012	99

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	5054	99,78	10	0,2
2.	205	4,0	4959	96,0
3.	51	1,0	5013	99,0
4.	-	0	5064	100
5.	13	0,2	5051	99,8
6.	-	0	5064	100
7.	11	0,2	5053	99,8
8.	-	0	5064	100
9.	-	0	5064	100
10.	18	0,3	5046	99,7
11.	-	0	5064	100
12.	-	0	5064	100
13.	21	0,5	5043	99,5
14.	-	0	5064	100
15.	-	0	5064	100
16.	-	0	5064	100
17.	-	0	5064	100

**Диаграмма обработки результатов анкет родителей (законных представителей)
воспитанников дошкольных образовательных организаций**

Таблица № 1

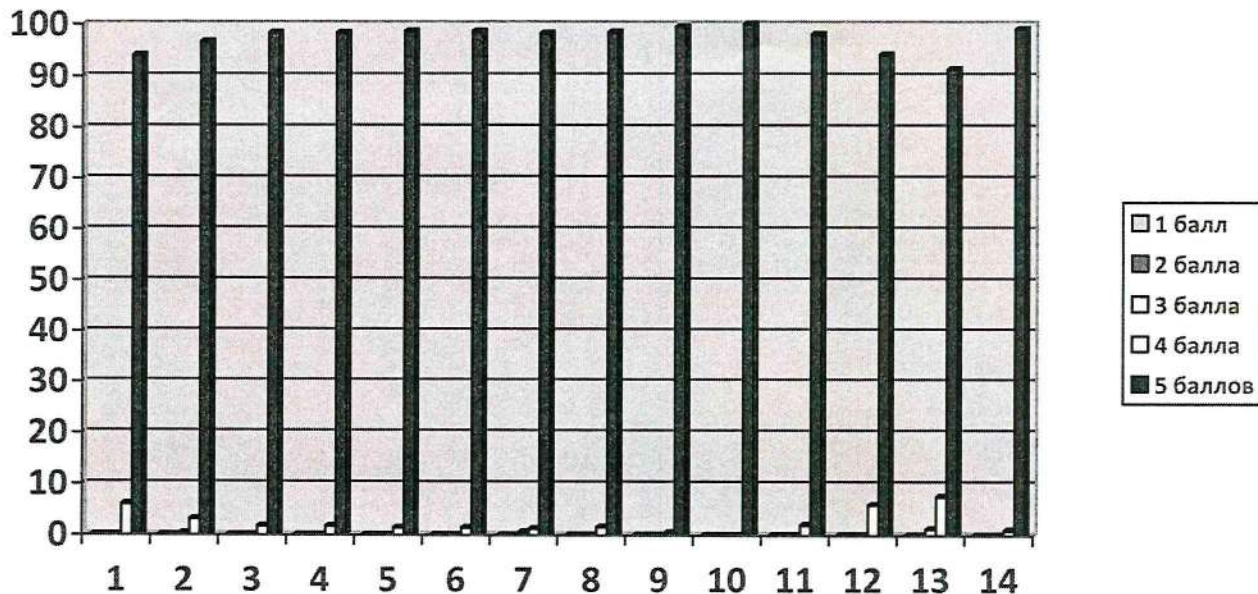
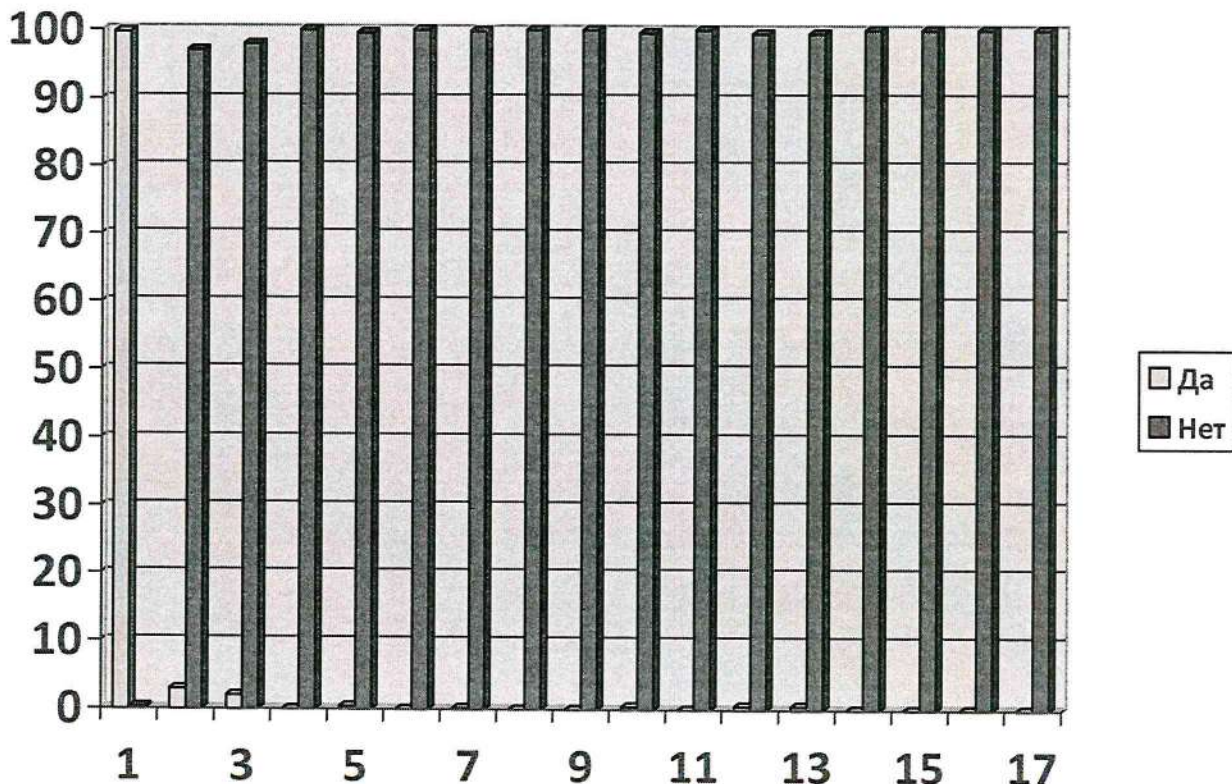


Таблица № 2



Начальник отдела управления образования

М.А. Чибисова

Приложение № 2 к Порядку
проведения социологического
исследования, направленного на
определение уровня
удовлетворенности населения
качеством образовательных услуг

**Анкета проведения анкетирования родителей (законных представителей)
учащихся общеобразовательных организаций**

Таблица №1

№ вопроса		1	2	3	4	5
1.	Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	0	0	0	240	7960
2.	Работа классного руководителя	0	0	220	1891	6089
3.	Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	0	0	121	1523	6556
4.	Качество преподавания учебных предметов	0	0	262	1840	6098
5.	Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией	0	0	93	525	7528
6.	Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)	0	0	141	932	7127
7.	Обеспечение безопасности детей	0	0	25	319	7856
8.	Уровень материально-технического оснащения организации	0	0	120	426	7654
9.	Обеспеченность учебниками	0	0	0	120	8080
10.	Доступность платных услуг	0	0	0	300	7900
11.	Организация и качество школьного питания	0	0	230	702	7268
12.	Частота предоставления информации о текущей успеваемости учащихся (ведение дневника и журнала (в том числе электронного))	0	0	380	2550	5270
13.	Организация классных и общешкольных воспитательных мероприятий	0	0	0	1240	6960
14.	Создание условий для обучения детей-инвалидов	0	0	0	54	8146

**С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в
школах, лицеях, гимназиях?**

Таблица №2

№ вопроса		Да	Нет
1.	Никаких проблем не возникло	7799	401
2.	Чрезмерная учебная нагрузка	2540	5660
3.	Нехватка учителей	98	8102
4.	Слабая материально-техническая база	254	7946
5.	Плохое питание детей	215	7985
6.	Постоянные дополнительные денежные сборы	0	8200
7.	Высокая наполняемость классов	2670	8108
8.	Невнимательное отношение к детям	24	8176
9.	Низкая профессиональная подготовка учителей	28	8172
10.	Плохая организация внеклассной работы с детьми	256	7944
11.	Дети не имеют доступа к Интернету, электронным образовательным	53	8147

	ресурсам		
12.	Низкое качество образования	24	8176
13.	Слабая физкультурно-оздоровительная работа	162	8038
14.	Здание школы требует ремонта	56	8144
15.	Учителя занижают (завышают) оценки	71	8129
16.	Агрессивность внутришкольной среды	102	8200
17.	Низкое качество воспитательной работы с детьми	91	8098
18.	Навязывание платных услуг	0	7430
19.	Трудно было устроить ребенка в данную школу из-за недостатка мест	280	7920
20.	Не обеспечивается безопасность детей	0	8200
21.	Затрудняюсь ответить	0	8200

Сводная таблица обработки результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций

Таблица № 1

№	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1.	0	0	0	0	0	0	240	2,9	7960	97,1
2.	0	0	0	0	220	2,6	1891	23,0	6089	74,4
3.	0	0	0	0	121	1,4	1523	18,5	6556	80,1
4.	0	0	0	0	262	3,1	1840	22,4	6098	74,5
5.	0	0	0	0	93	1,1	525	6,4	7528	92,5
6.	0	0	0	0	141	2,2	932	11,3	7127	86,5
7.	0	0	0	0	25	0,3	319	3,8	7856	95,9
8.	0	0	0	0	120	1,4	426	5,1	7654	93,5
9.	0	0	0	0	0	0	120	1,4	8080	98,6
10.	0	0	0	0	0	0	300	3,6	7900	96,4
11.	0	0	0	0	230	2,8	702	8,5	7268	88,7
12.	0	0	0	0	380	4,6	2550	31,0	5270	64,4
13.	0	0	0	0	0	0	1240	15,1	6960	84,9
14.	0	0	0	0	0	0	54	0,6	8146	99,4

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	7799	95,1	401	4,6
2.	2540	30,9	5660	69,1
3.	98	1,1	8102	98,9
4.	254	3,0	7946	97,0
5.	215	2,6	7985	97,5
6.	0	0	8200	100
7.	2670	32,5	8108	66,5
8.	24	1,1	8176	98,9
9.	28	0,2	8172	99,8
10.	256	3,1	7944	96,9
11.	53	0,6	8147	99,4
12.	24	0,1	8176	99,9
13.	162	1,9	8038	97,1

14.	56	0,6	8144	99,4
15.	71	0,7	8129	99,3
16.	102	1,2	8200	98,8
17.	91	1,1	8098	98,9
18.	0	0	7430	100
19.	280	3,4	7920	94,6
20.	0	0	8200	100
21.	0	0	8200	100

Диаграмма обработки результатов анкет родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций

Таблица № 1

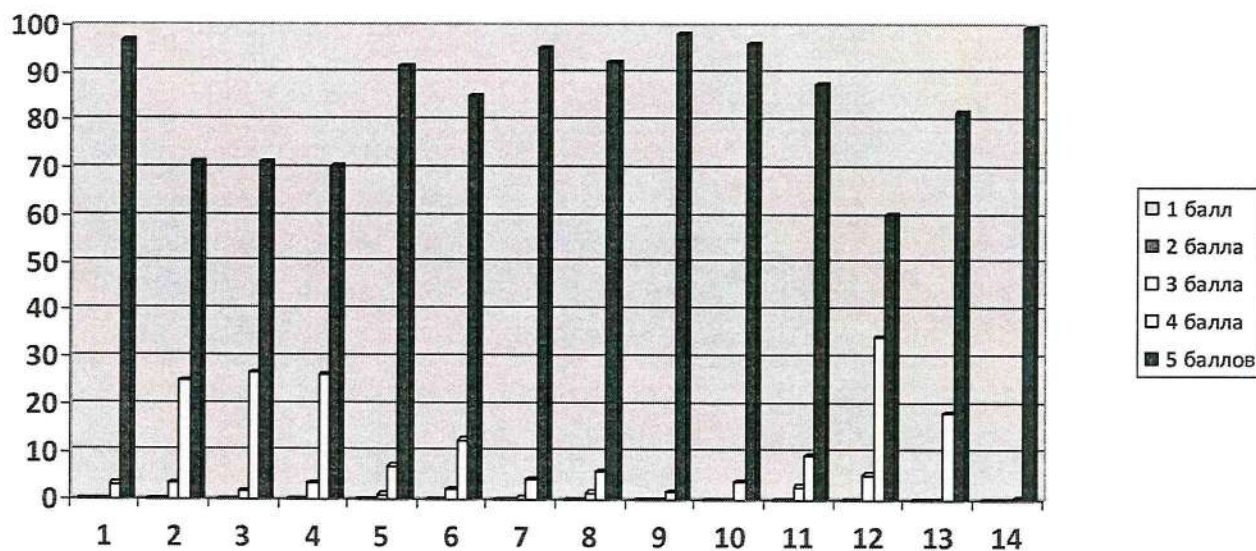
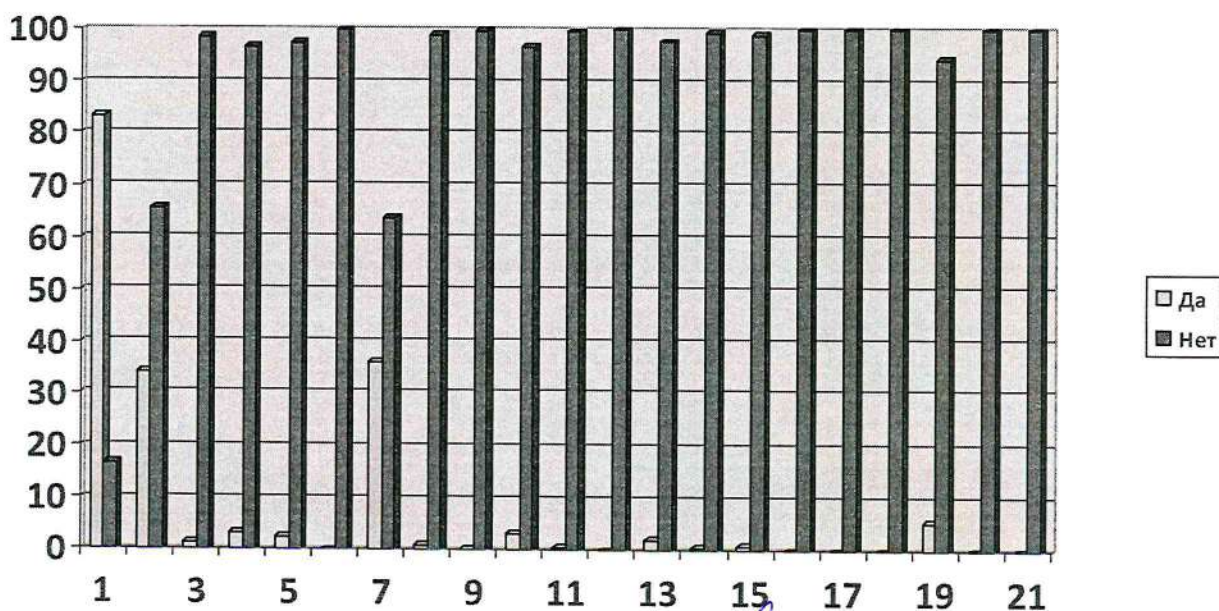


Таблица № 2



Начальник отдела управления образования

М.А. Чибисова

Приложение № 3 к Порядку
проведения социологического
исследования, направленного на
определение уровня
удовлетворенности населения
качеством образовательных услуг

**Анкета
проведения анкетирования родителей (законных представителей)
учащихся организаций дополнительного образования**

Таблица №1

№ вопроса		1	2	3	4	5
1.	Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)	0	0	0	160	2870
2.	Квалификация педагогов	0	0	0	62	2968
3.	Наличие условий для самореализации воспитанников (организация участия в соревнованиях, фестивалях, смотрах, конкурсах)	0	0	0	0	3030
4.	Удобство графика проведения занятий	0	0	0	85	2945
5.	Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов	0	0	0	12	3018
6.	Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с учреждением	0	0	102	280	2648
7.	Уровень комфортности пребывания в организации (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)	0	0	0	0	3030
8.	Обеспечение мер безопасности детей	0	0	0	62	2968
9.	Уровень соответствия оборудования помещений оказываемой услуге	0	0	0	132	2898
10.	Доступность дополнительных платных услуг	0	0	0	0	3030
11.	Создание условий для обучения детей-инвалидов	0	0	0	30	3000

**С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении
услуг в учреждениях дополнительного образования детей
(МБОУДО ДДТ, МАОУДО ЦВР, МБОУДО СЮН,
МБОУ ДО ДЮСШ«Совершенство»)**

Таблица №2

№ вопроса		Да	Нет
1.	Сложно добраться до организации, отсутствие развитой транспортной инфраструктуры	261	2769
2.	Низкое качество предоставляемых услуг	10	3020
3.	Слабая материально-техническая база	32	2998
4.	Низкая профессиональная подготовка преподавателей	0	3030
5.	Нехватка преподавателей	55	2975

6.	Неудобное время работы учреждения	45	2985
7.	Недостаточное количество практических занятий	0	3030
8.	Количество практических занятий меньше, чем должно быть по учебному плану	0	3030
9.	Невнимательное отношение к детям	0	3030
10.	Отсутствие информации о существующих организациях	0	3030
11.	Здание требует капитального ремонта	0	3030
12.	Не соблюдаются правила безопасности	62	2968
13.	Навязывание платных услуг	0	3030
14.	Постоянные дополнительные денежные сборы	0	3030
15.	Нехватка квалифицированных педагогов	12	3018
16.	Трудно было устроить ребенка в данную организацию из-за нехватки мест	0	3030
17.	Чтобы устроить ребенка в организацию, пришлось заплатить деньги	0	3030
18.	Неудобное расписание занятий	120	2910
19.	Затрудняюсь ответить	0	3030

Сводная таблица обработки результатов анкетирования родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования

Таблица № 1

№	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	человек	%	человек	%	человек	%	челове	%	человек	%
1.	0	0	0	0	0	0	160	5,2	2870	94,8
2.	0	0	0	0	0	0	62	2,0	2968	98,0
3.	0	0	0	0	0	0	0	0	3030	100
4.	0	0	0	0	0	0	85	2,8	2945	97,2
5.	0	0	0	0	0	0	12	0,3	3018	99,7
6.	0	0	0	0	102	3,3	280	9,2	2648	87,5
7.	0	0	0	0	0	0	0	0	3030	100
8.	0	0	0	0	0	0	62	2,0	2968	98,0
9.	0	0	0	0	0	0	132	11,6	2898	88,4
10.	0	0	0	0	0	0	0	0	3030	100
11.	0	0	0	0	0	0	30	0,9	3000	99,7

Таблица № 2

№ вопроса	Ответы			
	ДА		НЕТ	
	человек	%	человек	%
1.	261	8,6	2769	81,4
2.	10	0,3	3020	99,7
3.	32	1,0	2998	99,0
4.	0	0	3030	100
5.	55	1,8	2975	99,2
6.	45	1,4	2985	96,6
7.	0	0	3030	100
8.	0	0	3030	100
9.	0	0	3030	100
10.	0	0	3030	100

11.	0	0	3030	100
12.	62	2,0	2968	98,0
13.	0	0	3030	100
14.	0	0	3030	100
15.	12	0,3	3018	99,7
16.	0	0	3030	100
17.	0	0	3030	100
18.	120	3,9	2910	96,1
19.	0	0	3030	100

Диаграмма обработки результатов анкет родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования

Таблица № 1

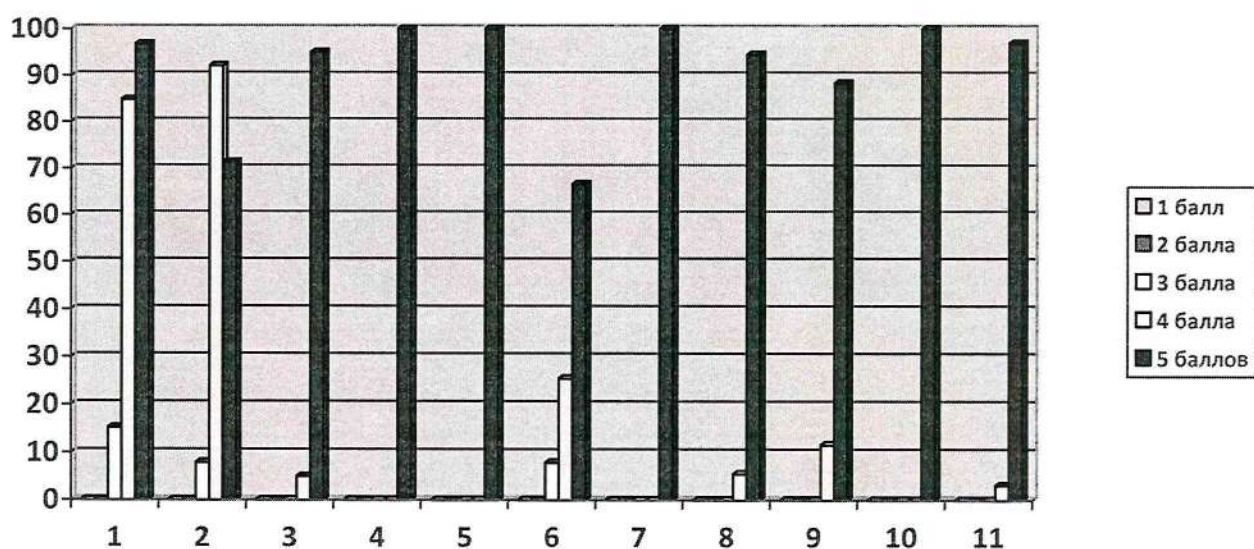


Таблица № 2

