

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

П Р И К А З

04.07.2024

пгт. Кавалерово

№ 53/1- у

Об определении уровня удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг

В соответствии со ст. 28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации» Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в целях определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых образовательными учреждениями ПРИКАЗЫВАЮ:

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 по запросу Управления образования проводить анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников), направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг согласно утвержденному Порядку.

2.2. Своевременно (в течение 5-и рабочих дней с момента проведения анкетирования) предоставлять в Управление образования за подписью руководителя учреждения сводную информацию по результатам проведенного социологического исследования согласно, утвержденному Порядку.

3. Отделу образования Управления образования

3.1 Своевременно проводить (в течение 5-и рабочих дней с момента предоставления ОУ сводной информации) обработку материалов социологического исследования и готовить сводную аналитическую информацию по результатам.

3.2 Учитывать результаты социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг при проведении ежегодного рейтингования образовательных учреждений.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела образования Управления образования администрации Кавалеровского муниципального округа Е.В. Колесник.

И.о. заместителя главы администрации-
начальник Управления образования
администрации Кавалеровского
муниципального округа

Т.В. Веретенникова

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕНО
Приказом
Управления образования
администрации Кавалеровского
муниципального округа
от 04.07.2024 № 53/1-у

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 с целью выявления уровня удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг.

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 для образовательных учреждений в соответствии с их полномочиями (основными видами деятельности, закрепленными в учредительных документах);
- 2) предоставлении муниципальных услуг;
- 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.

2. Цель и задачи проведения социологического исследования

Цель проведения социологического исследования – создание системы оценки и мониторинга качества предоставляемых муниципальных услуг.

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 учреждений.

3. Участники социологического исследования

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

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

Координатором и оператором проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, выступает Управление образование.

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

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

4. Порядок проведения социологического исследования

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

Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, должно проводиться не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

Для проведения анкетирования:

- Родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций используется анкета Приложения № 1 к настоящему Порядку;
- Родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций используется анкета Приложения № 2 к настоящему Порядку;
- Родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования детей используется анкета Приложения № 3 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 20 % родителей (законных представителей) воспитанников организации от общего числа получателей услуги;
- Для определения уровня удовлетворенности населения качеством общего образования: не менее 20 % родителей (законных

представителей) обучающихся 1-11 классов от общего числа обучающихся учреждения;

- Для определения уровня удовлетворенности населения качеством дополнительного образования: не менее 10 % родителей (законных представителей) воспитанников от общего числа воспитанников учреждения.

Анкетирование проводится в индивидуальном или групповом порядке.

Опрос респондентов является анонимным.

Результаты анкетирования отражаются учитываются при проведении рейтингования образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования.

5. Обязанности участников социологического исследования

Координатор и оператор социологического исследования:

- 1) разрабатывает нормативные документы по организации и проведению социологического исследования;
- 2) осуществляет контроль за его проведением;
- 3) разрабатывает анкеты для проведения социологического исследования, корректирует их по мере необходимости;
- 4) консультирует образовательные учреждения по вопросам организации и проведения анкетирования;
- 5) организует сбор данных, полученных по результатам проведенного анкетирования, обобщает информацию, полученную от учреждения и готовит сводную аналитическую информацию по результатам проведенного социологического исследования;
- 6) ведет мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг с выявлением основных факторов, влияющих на его динамику;
- 7) разрабатывает рекомендации по повышению эффективности деятельности образовательных организаций в части исполнения образовательными учреждениями муниципального задания и

повышения уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг;

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

Ответственный исполнитель социологического исследования:

- 1) определяет лиц ответственных, за проведение анкетирования;
- 2) рассчитывает объем выборки (количество человек, привлекаемых для участия в исследовании) в соответствии с п. 4 настоящего Порядка.
- 3) подготавливает необходимое количество анкет для каждой категории участников анкетирования;
- 4) информирует респондентов о порядке участия в анкетировании и правилах заполнения анкет согласно Приложению № 4 к настоящему Порядку;
- 5) осуществляет сбор первичной социологической информации об уровне удовлетворенности населения качеством образовательных услуг;
- 6) обрабатывает анкеты, заполненные респондентами, согласно инструкции по обработке результатов социологического исследования согласно приложению № 5 к настоящему Порядку;
- 7) предоставляет оператору социологического исследования информацию о результатах проведенного анкетирования по форме согласно приложению № 6 к настоящему Порядку;
- 8) доводит результаты проведенного анкетирования до сведения общественности (получателей услуги, их родителей (законных представителей), работников организации, иных заинтересованных лиц);
- 9) 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 анкетирование;
- 3) своевременно передает заполненную анкету организатору социологического исследования.

Приложение №1
к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение уровня
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, посещаемых Вашими детьми за последний год по 5-балльной шкале (где 1 - абсолютно не удовлетворен, 5 - совершенно удовлетворен).

Наименование ДОУ _____

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 ребенку					
Разнообразие образовательных программ					
Качество ухода и присмотра за детьми					
Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов					
Качество организации взаимодействия с семьей					
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		
Низкая профессиональная подготовка воспитателей		
Низкое качество воспитательной работы		
Бесплатные образовательные услуги предлагаются платно		
Неудобный график работы детского сада		
Не обеспечены меры безопасности детей		

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 посещаемых Вашими детьми за последний год по 5-балльной шкале (где 1- абсолютно не удовлетворен, 5 - совершенно удовлетворен).

Наименование ОУ _____

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					
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					
Организация и качество школьного питания					
Частота предоставления информации о текущей успеваемости учащихся					

Организация классных и общешкольных воспитательных мероприятий					
Создание условий для обучения детей-инвалидов					

2. С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг школах?

Таблица №2

	Да	Нет
Никаких проблем не возникло		
Чрезмерная учебная нагрузка		
Нехватка учителей		
Слабая материально-техническая база		
Плохое питание детей		
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		
Трудно было устроить ребенка в данную школу из-за недостатка мест		
Не обеспечивается безопасность детей		

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

**Анкета
для проведения анкетирования родителей (законных представителей)
воспитанников 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)

Наименование учреждения _____

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					
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					
Создание условий для обучения детей-инвалидов					

2. С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг в учреждениях дополнительного образования детей?

Таблица №2

	Да	Нет
Низкое качество предоставляемых услуг		
Слабая материально-техническая база		
Низкая профессиональная подготовка педагогов		
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		
Нехватка квалифицированных педагогов		
Трудно было устроить ребенка в данную организацию из-за нехватки мест		
Неудобное расписание занятий		
Не было никаких проблем		

Приложение №4
к Порядку проведения социологического
исследования, направленного на
определение уровня удовлетворенности
населения качеством образовательных
услуг

ПРАВИЛА

заполнения анкет

Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, является анонимным. При заполнении анкеты указывать персональные данные респондентом не нужно.

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.

Анкета содержит закрытые (предполагающие готовые варианты ответа) вопросы.

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**

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

- проверить объем выборки, необходимый для получения достоверных результатов анкетирования;
- 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	%								
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:

$D = A/V * 100\%$, где:

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

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

V - 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									
	1		2		3		4		5	
	чело- век	%								
1										
2										
...										

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

Ответственный за обработку анкет _____ Ф.И.О

Директор учреждения _____ Ф.И.О

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