



УПРАВЛЕНИЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ И НАУКЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СОЧИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

13.11.2013

№ 1104

г.Сочи

Об изучении общественного мнения
о качестве оказания образовательных услуг

В целях определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых образовательными организациями, подведомственными управлению по образованию и науке администрации города Сочи,

приказываю:

1. Утвердить Порядок проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг (далее – Порядок) (приложение № 1);

2. Руководителям муниципальных дошкольных образовательных организаций, общеобразовательных организаций и организаций дополнительного образования, подведомственных управлению по образованию и науке администрации города Сочи:

2.1 организовать и провести анкетирование родителей (законных представителей) учащихся (воспитанников), направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг согласно утвержденному Порядку, в срок до 20.12.2013.

2.2 представить в МКУ «Центр оценки качества образования» (Полникова Л.Н.) нарочно за подписью руководителя организации сводную информацию по результатам проведенного социологического исследования согласно утвержденному Порядку в срок до 30.12.2013.

2.3 отразить результаты проведенного анкетирования в отчете о выполнении муниципального задания за 2013 год при расчете показателя «Доля потребителей (учащихся, их родителей (законных представителей), удовлетворенных качеством услуги».

2.4 проинформировать родителей (законных представителей) детей, посещающих муниципальные образовательные организации о проведении on-line опроса, сообщить адрес сайта управления по образованию и науке администрации города Сочи, обеспечить участие в on-line опросе не менее 5 %

родителей (законных представителей) учащихся или воспитанников от общего числа обучающихся организации;

3. МКУ «Центр оценки качества образования» (Полникова Л.Н.):

3.1 провести обработку материалов социологического исследования и подготовить сводную аналитическую информацию по результатам проведенного анкетирования в срок до 01.02.2014.

3.2 учесть результаты социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг при проведении ежегодного рейтингования муниципальных образовательных организаций города Сочи.

3.3 организовать проведение социологическое исследование (on-line опроса) на сайте управления по образованию и науки администрации города Сочи с 15.11.2013 по 15.12.2013.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления по образованию и науке администрации города Сочи С.Г.Степанова.

Начальник управления



О.Н. Медведева

Приложение № 1
к приказу управления по
образованию и науке
администрации города Сочи
от «__» _____ 2013 г. № _____

**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) формировании отчетов об исполнении муниципального задания за соответствующий период;
- 4) формировании рейтинга образовательных организаций;
- 5) принятии 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 по образованию и науке администрации города Сочи 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 («да/нет», «имеется/отсутствует») 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 муниципальными образовательными организациями г. Сочи;

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 организациями.

Субъектами проведения оценки являются муниципальные образовательные организации, подведомственные управлению по образованию и науке администрации города Сочи.

Координатором проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, выступает управление по образованию и науке администрации города Сочи (далее – Управление).

Оператором социологического исследования является муниципальное казенное учреждение Центр оценки качества образования г. Сочи.

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

Респондентами социологического исследования, оценивающими качество образовательных услуг являются:

1) в дошкольных образовательных организациях - родители (законные представители) воспитанников организации;

2) в общеобразовательных организациях - родители (законные представители) учащихся 1-11 классов;

3) в организациях дополнительного образования детей - родители (законные представители) учащихся любого возраста.

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 № 1 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:

1) для определения уровня удовлетворенности населения качеством дошкольного образования:

- не менее 20 % родителей (законных представителей) воспитанников организации от общего числа получателей услуги;

2) для определения уровня удовлетворенности населения качеством общего образования:

- не менее 20 % родителей (законных представителей) учащихся 1-11 классов от общего числа обучающихся организации;

3) в организациях дополнительного образования детей:

- не менее 10 % родителей (законных представителей) учащихся от общего числа учащихся организации.

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 организациями муниципального задания за отчетный финансовый год и учитываются при проведении ежегодного рейтингования образовательных организаций, подведомственных управлению по образованию и науке администрации города Сочи.

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 организации по вопросам организации и проведения анкетирования;

3) организует сбор данных, полученных по результатам проведенного анкетирования образовательными организациями;

4) обобщает информацию, полученную от организации и готовит сводную аналитическую информацию по результатам проведенного социологического исследования;

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

6) разрабатывает рекомендации по повышению эффективности деятельности образовательных организаций в части исполнения муниципального задания и повышения уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг;

7) учитывает результаты социологического исследования при проведении ежегодного рейтингования муниципальных образовательных организаций города Сочи.

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 организацией.

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



О.Н.Медведева

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 детей, посещающих муниципальные образовательные организации, 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 представите-
лей) учащихся общеобразовательных организаций**

Уважаемые родители детей, посещающих муниципальные общеобразова-
тельные организации, 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» (табли-
ца № 2).

Благодарим Вас за сотрудничество!

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

Таблица № 1

	1	2	3	4	5
Информация о предоставляемых услугах в данной орга- низации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)					
Работа классного руководителя					
Вежливость, тактичность и доброжелательность педаго- гов					
Качество преподавания учебных предметов					
Удобство местоположения, наличие развитой транспорт- ной инфраструктуры рядом с организацией					
Уровень комфортности пребывания в организации (чи- стота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)					
Обеспечение безопасности детей					
Уровень материально-технического оснащения организа- ции					
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 детей, посещающих муниципальные организации дополнительного образования, 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 организаций **дополнительного образования**, посещаемых Вашими детьми за последний год по 5-балльной шкале (где 1- абсолютно не удовлетворен, 5 – совершенно удовлетворен) (спортивные школы, Центр внешкольной работы, Эколого-биологический центр, Центр детского и юношеского туризма, Станция юных техников, Центр дополнительного образования, Центр детского творчества)

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** (спортивная школы, Центр внешкольной работы, Эколого-биологический центр, Центр детского и юношеского туризма, Станция юных техников, Центр дополнительного образования, Центр детского творчества)?

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 № 4
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 каче-
ством 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	%								
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:

$$Д = А/В * 100\%, \text{ где:}$$

Д – доля человек, давших одинаковый ответ по конкретному вопросу;

А – количество респондентов (человек), давших один из предложенных анкетой ответ.

В – 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 воспитанников (учащихся) организации _____ человек¹

№ вопроса	Ответы									
	1		2		3		4		5	
	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