



**УПРАВЛЕНИЕ ПО ОБРАЗОВАНИЮ И НАУКЕ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СОЧИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ**

05.11.2014

ИВЗ

г. Сочи

Об изучении общественного мнения  
о качестве оказания образовательных услуг

В целях исполнения постановления Правительства РФ от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», определения уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых образовательными организациями, подведомственными управлению по образованию и науке администрации города Сочи, проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

**приказываю:**

1. Провести социологическое исследование (on-line опрос), направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг в соответствии с Анкетами (приложения 1,2,3).

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

2.1 организовать анкетирование родителей (законных представителей) учащихся (воспитанников), направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, на сайте управления по образованию и науке администрации города Сочи в срок с 10 ноября до 20 декабря 2014 года, организовав мобильное рабочее место (компьютер или ноутбук и информационное пространство с технологией опроса) в фойе образовательной организации, обеспечив возможность родителям в течение рабочего дня принять участие в опросе;

2.2 проинформировать родителей (законных представителей) воспитанников (учащихся) на родительских собраниях, через дневники школьников о проведении on-line опроса, сообщить адрес сайта управления по образованию и науке администрации города Сочи;

2.3 обеспечить участие в on-line опросе не менее 30 % родителей (законных представителей) воспитанников (учащихся) от общего числа обучающихся организации;

2.4 отразить результаты проведенного on-line опроса в отчете о выполнении муниципального задания за 2014 год при расчете показателя «Доля потребителей (учащихся, их родителей (законных представителей), удовлетворенных качеством услуги».

3. МКУ Центру оценки качества образования (Полникова Л.Н.):

3.1 обеспечить проведение социологического исследования (on-line опроса) через сайт управления по образованию и науке администрации города Сочи с 10.11.2014 по 20.12.2014.

3.2 провести обработку материалов социологического исследования и подготовить сводную аналитическую информацию по его результатам в срок до 20.01.2015 г.

3.3 сформировать рейтинги муниципальных образовательных организаций города Сочи по результатам социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг.

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 «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г. № \_\_\_\_\_

**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		

Начальник управления



О.Н. Медведева



Приложение 2  
к приказу управления по  
образованию и науке  
администрации города Сочи  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г. № \_\_\_\_\_

**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		

Начальник управления



О.Н. Медведева



Приложение 3  
к приказу управления по  
образованию и науке  
администрации города Сочи  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г. № \_\_\_\_\_

**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		

Начальник управления



О.Н. Медведева