



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД АРМАВИР**

ПРИКАЗ

от 20.11.2013 г.

№ 1022

г. Армавир

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

В целях организации изучения общественного мнения и определения уровня удовлетворенности потребителями качеством услуг, оказываемых организациями муниципальной системы образования города Армавира и в соответствии с приказом управления образования администрации муниципального образования город Армавир от 5 сентября 2013 года № 750 «О создании при управлении образования администрации муниципального образования город Армавир общественного совета для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке изучения общественного мнения о качестве оказания образовательных услуг муниципальными образовательными организациями (далее – Положение) (приложение).

2. Муниципальному казенному учреждению «Аттестационно-диагностический центр» (Е.В.Черепова):

1) разработать тексты анкет, инструкцию по заполнению анкет, форму отчета о результатах анкетирования для проведения социологического исследования родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников дошкольных образовательных организаций, общеобразовательных организаций, организаций дополнительного образования и направить в электронном виде в образовательные организации до 20 декабря 2013 года;

2) организовать проведение on-line опроса по разработанным текстам анкет потребителей образовательных услуг на сайте управления образования с 1 февраля 2014 года по 1 марта 2014 года;

3) провести обработку материалов анкетирования и подготовить сводную аналитическую информацию по результатам проведенного анкетирования в срок до 20 марта 2014 года;

4) обеспечить своевременность и доступность информации по результатам проведенного анкетирования при проведении ежегодного

определения рейтинга образовательных организаций на заседании общественного совета по независимой системе оценки качества образования.

3. Руководителям образовательных организаций муниципальной системы образования города:

1) организовать и провести анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников, направленное на определение уровня удовлетворенности потребителями качеством образовательных услуг согласно утвержденному Положению, в срок до 1 февраля 2014 года;

2) представить в МКУ «Аттестационно-диагностический центр» сводную информацию по результатам проведенного анкетирования в электронном виде согласно утвержденному Положению в срок до 10 февраля 2014 года;

3) обеспечить участие родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников в on-line опросе по адресу сайта управления образования администрации муниципального образования город Армавир с 1 февраля 2014 года по 1 марта 2014 года.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления образования администрации муниципального образования город Армавир Л.Ю. Ткачеву.

5. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник управления образования
администрации муниципального
образования город Армавир



Д.А. Товстоляк

Проект подготовлен и внесен:
заместителем начальника управления
образования администрации
муниципального образования
город Армавир



Л.Ю. Ткачевой

**Положение о порядке изучения общественного мнения
о качестве оказания образовательных услуг
муниципальными образовательными организациями**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке изучения общественного мнения о качестве оказания образовательных услуг муниципальными образовательными организациями разработано в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Положением об общественном совете при управлении образования администрации муниципального образования город Армавир для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», утвержденным приказом управления образования администрации муниципального образования город Армавир от 5 сентября 2013 года № 750.

1.2. Положение определяет порядок, систему организации и проведения исследований по вопросам оказания муниципальными образовательными организациями образовательных услуг, предоставляемых гражданам (далее – Порядок).

2. Цель и задачи изучения общественного мнения

2.1. Целью настоящего Порядка является обеспечение открытости и доступности информации о деятельности образовательных организаций, определение единого методологического подхода к оценке уровня и условий обеспечения потребности населением города в образовательных услугах.

2.2. Основные задачи проведения социологического исследования:

1) мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, оказываемых образовательными организациями муниципального образования город Армавир;

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

3) определение степени соответствия образовательных услуг запросам и ожиданиям обучающихся, воспитанников, 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.

3. Направления и порядок изучения общественного мнения

3.1. Изучение общественного мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными организациями, осуществляется образовательными организациями, управлением образования администрации муниципального образования город Армавир, общественным советом при управлении образования для проведения независимой оценки качества образования.

3.2. Основанием для определения направлений изучения мнения населения служит утвержденный перечень муниципальных услуг (муниципальных заданий), предоставляемых образовательными организациями в соответствии с их полномочиями (основными видами деятельности, закрепленными в учредительных документах).

3.3. Основными направлениями изучения мнения населения по вопросам оказания муниципальных услуг являются:

- 1) удовлетворенность качеством дошкольного образования;
- 2) удовлетворенность качеством общего образования;
- 3) удовлетворенность качеством дополнительного образования.

3.4. Изучение общественного мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых образовательными организациями, проводится в форме анкетирования.

Периодичность проведения анкетирования не реже 1 раза в год.

3.5. Для проведения анкетирования используются тексты анкет и инструкции по их заполнению, представленных в приложении к данному Положению.

3.6. Изучения мнения населения проводятся в форме on-line опроса потребителей образовательных услуг на сайте управления образования.

3.7. Результаты анкетирования представляются в форме аналитического отчета, содержащего информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных образовательных услуг.

3.8. Результаты анкетирования учитываются на заседании общественного совета по независимой системе оценки качества образования по определению рейтинга образовательных организаций.

4. Участники социологического исследования и их обязанности

4.1. Координатором проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, выступает управление образования администрации муниципального образования город Армавир.

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

4.2. Оператором социологического исследования является муниципальное казенное учреждение «Аттестационно-диагностический центр», обеспечивающий организационно-методическое и технологическое сопровождение 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 проведение on-line опроса по разработанным текстам анкет потребителей образовательных услуг на сайте управления образования;
- 4) обобщает информацию, полученную от организаций, и готовит аналитический отчет, содержащий информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных образовательных услуг;
- 5) обеспечивает своевременность и доступность информации по результатам проведенного анкетирования при проведении ежегодного определения рейтинга образовательных организаций на заседании общественного совета по независимой системе оценки качества образования.

4.3. Ответственным исполнителем социологического исследования является руководитель образовательной организации, который:

- 1) определяет лиц, ответственных за проведение анкетирования, и их обязанности;
- 2) определяет конкретные сроки проведения анкетирования в соответствии с приказом УО;
- 3) организует проведение анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников, направленное на определение уровня удовлетворенности потребителями качеством образовательных услуг;
- 4) представляет оператору социологического исследования сводную информацию по результатам проведенного анкетирования в электронном виде;
- 5) обеспечивает участие родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников в on-line опросе по адресу сайта управления образования;
- 6) отражает результаты анкетирования в отчете о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;
- 7) доводит результаты проведенного анкетирования до сведения общественности;
- 8) принимает меры, направленные на повышение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, оказываемых организацией.

4.4. Респондентами социологического исследования, оценивающими качество образовательных услуг, являются:

- 1) в дошкольных образовательных учреждениях – родители (законные представители) воспитанников образовательной организации;

2) в общеобразовательных организациях - родители (законные представители) учащихся I – XI классов образовательной организации;

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

Респондентами социологического исследования могут выступать члены общественного совета для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в пределах их полномочий.

Респондент, оценивающий качество образовательной услуги, знакомится с порядком проведения анкетирования и правилами заполнения анкет; своевременно передает заполненную анкету ответственному исполнителю.

Начальник управления



Д.А. Товстоляк