



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОД АРМАВИР**

**ПРИКАЗ**

от 26.02.2015

№ 193

г. Армавир

**О проведении анкетирования по изучению общественного мнения  
о качестве оказания образовательных услуг**

В соответствии с приказом управления образования администрации муниципального образования город Армавир от 7 октября 2014 года № 733 «Об организации муниципальной независимой системы оценки качества образования» и в целях изучения общественного мнения и определения уровня удовлетворенности потребителями качеством услуг, оказываемых организациями муниципальной системы образования города Армавира **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить 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 (приложения 1-6) для проведения анкетирования по изучению общественного мнения о качестве оказания образовательных услуг в 2014-2015 учебном году.

2. Директору муниципального казенного учреждения «Аттестационно-диагностический центр» Е.В.Череповой:

1) организовать проведение on-line опроса по утвержденным текстам анкет потребителей образовательных услуг на сайте управления образования с 15 марта 2015 года по 15 апреля 2015 года в соответствии с Положением о порядке изучения общественного мнения о качестве оказания образовательных услуг муниципальными образовательными организациями, утвержденным приказом управления образования администрации муниципального образования город Армавир от 20 ноября 2013 года № 1022;

2) провести обработку материалов анкетирования и подготовить сводную аналитическую информацию по результатам проведенного анкетирования в срок до 1 июня 2015 года;

3) 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 с 15 марта 2015 года по 15 апреля 2015 года;

2) представить в МКУ «Аттестационно-диагностический центр» сводную информацию по результатам проведенного анкетирования в электронном виде согласно утвержденному Положению в срок до 20 апреля 2015 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 15 марта 2015 года по 15 апреля 2015 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. Говстоляк

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

Л.Ю. Ткачевой

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к приказу управления образования  
администрации муниципального  
образования город Армавира  
от «06» 02 2015 года № 193

### **Правила заполнения анкет**

1. Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг является анонимным. При заполнении анкеты указать 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 № 2

к приказу управления образования  
администрации муниципального  
образования город Армавира  
от «26» 02 2015 года № 193

### Анкета для родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных общеобразовательных организаций

Уважаемые родители (законные представители) детей, посещающих муниципальные образовательные организации!

С целью проведения независимой оценки качества образования, установления удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования просим Вас заполнить следующую анкету.

Ваши продуманные ответы позволят провести глубокий анализ качества дошкольного образования и наметить перспективу развития.

**Благодарим за сотрудничество!**

1. Оцените следующие параметры **дошкольных образовательных организаций** (ДООУ), посещаемых Вашими детьми за последний год по 5-балльной шкале (где 1 балл – абсолютно не удовлетворен, 5 баллов – совершенно удовлетворен).

Таблица № 1

	1	2	3	4	5
Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них, ознакомление с учредительными документами)					
Ознакомление с образовательной программой, наличие дополнительных образовательных услуг					
Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией					
Санитарно-гигиеническое состояние организации (учреждения). Техническое оснащение организаций					
Обеспечение мер безопасности детей					
Проведение мероприятий по профилактике заболеваемости детей					

Организация и качество питания					
Качество ухода и присмотра за детьми					
Создание условий для обучения детей-инвалидов					
Уровень профессионального мастерства воспитателей, способность найти индивидуальный подход к каждому ребенку, качество образовательных услуг					
Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов.					
Разнообразие форм взаимодействия ДООУ с семьей					
Доступность платных услуг					

2. С какими проблемами Вам лично приходилось сталкиваться при получении услуг дошкольного образования? Выбрать один вариант из предложенных ответов «да», «нет» или «затрудняюсь ответить».

Таблица № 2

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
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			
Другие проблемы			

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к приказу управления образования  
администрации муниципального  
образования город Армавира  
от «06» 02 2015 года № 193

**Анкета  
для родителей (законных представителей)  
учащихся общеобразовательных организаций**

Уважаемые родители (законные представители) детей, посещающих муниципальные общеобразовательные организации!

С целью проведения независимой оценки качества образования, установления удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования просим Вас заполнить следующую анкету.

Ваши продуманные ответы позволят провести глубокий анализ качества образования и наметить перспективу развития.

**Благодарим 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 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 организаций					
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**? Выбрать один вариант из предложенных ответов «да», «нет» или «затрудняюсь ответить».

Таблица № 2

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
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			
Слаба 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			
Другие проблемы			

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к приказу управления образования  
администрации муниципального  
образования город Армавира  
от «26» 02 2015 года № 193

### Анкета для родителей (законных представителей) учащихся организаций дополнительного образования

Уважаемые родители (законные представители) детей, посещающих муниципальные организации дополнительного образования!

С целью проведения независимой оценки качества образования, установления удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг в сфере образования просим Вас заполнить следующую анкету.

Ваши продуманные ответы позволят провести глубокий анализ качества дополнительного образования и наметить перспективу развития.

### Благодарим 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) (МБОУ ДОД СЮН, ЦНТТ, ЦДНУТур, ДЮСШ №1, ДЮСШ №2, ДЮСШ по легкой атлетике, ДЮСШ по футболу, ЦДТ, ДДЮТ, ДЮСШШ)

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)					
Организация централизованного прохождения плановой диспансеризации учащихся					
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 (МБОУ ДОД СЮН, ЦНТТ, ЦДЮТур, ДЮСШ №1, ДЮСШ №2, ДЮСШ по легкой атлетике, ДЮСШ по футболу, ЦДТ, ДДЮТ, ДЮСШШ)? Выбрать один вариант из предложенных ответов «да», «нет» или «затрудняюсь ответить».

Таблица № 2

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
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 учреждений			
Неудобное расписание занятий			
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 недостатка мест			
Отсутствие компьютерных классов с доступом к Интернету			
Чтобы устроить ребенка в организацию, пришлось заплатить деньги			
Никаких проблем не возникло			
Другие проблемы			

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к приказу управления образования  
 администрации муниципального  
 образования город Армавира  
 от «16» 02 2015 года № 193

**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 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		ЗАТРУДНЯЮСЬ ОТВЕТИТЬ	
	человек	%	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:

$$Д = A/V * 100\%, \text{ где:}$$

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 приказу управления образования  
 администрации муниципального  
 образования город Армавира  
 от «06» 02 2015 года № 193

**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 \_\_\_\_\_ человек<sup>1</sup>

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

№ вопроса	Ответы		
	ДА	НЕТ	ЗАТРУДНЯЮСЬ

					ОТВЕТИТЬ	
	человек	%	человек	%	человек	%
1						
2						
...						

Ответственный за обработку анкет \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
 тел. \_\_\_\_\_

Директор учреждения \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ | Количество воспитанников (учащихся) организации указывается по состоянию на дату проведения анкетирования