

ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ БЕЛОКАЛИТВИНСКОГО
РАЙОНА

ПРИКАЗ

от 15.09.2022

№ 462

г. Белая Калитва

Об утверждении порядка изучения
мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг в сфере образования

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг, оказываемых образовательными организациями Белокалитвинского района, в рамках проведения мониторинга исполнения муниципальных заданий,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования (далее - Порядок) согласно приложению;
2. Руководителям образовательных организаций, подведомственных отделу образования:
 - 2.1. Организовать и провести анкетирование родителей (законных представителей) учащихся, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг согласно утвержденному Порядку, в срок с 3 по 10 октября 2022 года.
 - 2.2. Представить в Отдел образования Администрации Белокалитвинского района сводную информацию (по каждой образовательной услуге) по результатам проведенного социологического исследования согласно утвержденному Порядку в срок до 17 октября 2022 года.
3. Специалистам Отдела образования Администрации Белокалитвинского района:
 - 3.1. Провести обработку материалов социологического исследования и подготовить аналитическую информацию по результатам проведенного анкетирования в срок до 25 октября 2022 года.
4. Заместителю начальника Отдела образования Н.В.Новиковой:
 - 4.1. Подготовить итоговую сводную аналитическую информацию о результатах изучения мнения по каждой образовательной услуге до 01 ноября 2022 года.
 - 4.2. Учесть результаты социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг при формировании муниципальных заданий на новый финансовый год.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела образования



 И.А.Кашеева

**Порядок изучения мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг в сфере образования Белокалитвинского района**

1. Общие положения

Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования Белокалитвинского района (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.

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).

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 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;
- 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 общеобразовательных организаций.

4. Участники социологического исследования

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

Субъектами проведения оценки являются муниципальные образовательные организации.

Координатором проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, выступает Отдел образования Администрации муниципального района.

Ответственным исполнителем социологического исследования

являются руководители общеобразовательных организаций.

Респондентами социологического исследования, оценивающими качество образовательных услуг являются родители (законные представители) учащихся 1-11 классов;

5. Порядок проведения социологического исследования

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

Анкетирование проводится ежегодно с 1 октября в течение месяца с периодичностью не менее 1 раза в год.

Для проведения анкетирования родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций по всем ступеням и формам обучения используются анкеты № 1, № 5 из приложения № 1 к настоящему Порядку.

Для проведения анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников дошкольных образовательных организаций используются анкеты № 2, № 3 из приложения № 1 к настоящему Порядку.

Для проведения анкетирования родителей (законных представителей) воспитанников организации дополнительного образования детей используется анкета № 4 из приложения № 1 к настоящему Порядку.

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.

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.

Ответственный исполнитель социологического исследования:

- определяет лиц ответственных, за проведение анкетирования;

- определяет сроки проведения анкетирования;

- рассчитывает объем выборки (количество человек, привлекаемых для участия в исследовании) в соответствии с п. 5 настоящего Порядка.

- подготавливает необходимое количество анкет для каждой категории участников анкетирования;

- информирует респондентов о порядке участия в анкетировании и правилах заполнения анкет согласно приложению № 2 к настоящему Порядку;

- осуществляет сбор первичной социологической информации об уровне удовлетворенности населения качеством образовательных услуг;

- обрабатывает анкеты, заполненные респондентами, согласно инструкции по обработке результатов социологического исследования согласно приложению № 3 к настоящему Порядку;

- предоставляет координатору социологического исследования

информацию о результатах проведенного анкетирования по форме согласно приложению № 4 к настоящему Порядку;

доводит результаты проведенного анкетирования до сведения общественности (получателей услуги, их родителей (законных представителей), работников организации, иных заинтересованных лиц);

принимает меры, направленные на повышение уровня удовлетворенности населения качеством образовательных услуг, оказываемых организацией.

Респондент, оценивающий качество образовательной услуги:

ознакомливается с порядком проведения анкетирования и правилами заполнения анкет;

принимает участие в анкетировании;

своевременно передает заполненную анкету организатору социологического исследования.

Приложение № 1
к Порядку изучения мнения населения
о качестве оказания муниципальных услуг
в сфере образования

АНКЕТА № 1

по изучению удовлетворенности муниципальной услугой «Реализация основных общеобразовательных программ начального, основного, среднего общего образования»

Уважаемый участник опроса!

Вы принимаете участие в социологическом исследовании. Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая направлена на изучение удовлетворенности качеством образования. Ваше мнение поможет разработать мероприятия, направленные на повышение качества образования. Просим Вас ответить на ВСЕ вопросы.

Анкета анонимна, ее результаты будут использованы только в обобщенном виде.

Как заполнять анкету

Для заполнения анкеты достаточно прочитать вопрос, выбрать один из вариантов ответов, которые в наибольшей степени соответствуют Вашему мнению. В пустом прямоугольнике напротив выбранного Вами ответа Вы можете ставить любой значок.

№п/п	Вопросы анкеты	Ответ (X или +)
1.	Удовлетворены ли Вы полнотой и актуальностью информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
2.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг в Вашей школе?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
3.	Удовлетворены ли Вы условиями, созданными в школе для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	

		Определенно нет	
		Затрудняюсь ответить	
4.	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением школы, в которой обучается Ваш ребенок?		
		Определенно да	
		Скорее да	
		Скорее нет	
		Определенно нет	
		Затрудняюсь ответить	
5.	Удовлетворены ли Вы наличием возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях		
		Определенно да	
		Скорее да	
		Скорее нет	
		Определенно нет	
		Затрудняюсь ответить	
6.	Удовлетворены ли Вы разнообразием представленной кружковой деятельности?		
		Определенно да	
		Скорее да	
		Скорее нет	
		Определенно нет	
		Затрудняюсь ответить	
7.	Удовлетворены ли Вы уровнем работы с родителями, как участниками образовательного процесса?		
		Определенно да	
		Скорее да	
		Скорее нет	
		Определенно нет	
		Затрудняюсь ответить	
8.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью педагогических работников Вашей школы?		
		Определенно да	
		Скорее да	

		<i>Скорее нет</i>	
		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
9.	Удовлетворены ли Вы компетентностью педагогических работников Вашей школы?		
		<i>Определенно да</i>	
		<i>Скорее да</i>	
		<i>Скорее нет</i>	
		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
Информация о респондентах			
1.	Ваш пол:		
		<i>а) женский</i>	
		<i>б) мужской</i>	
2.	Ваш возраст:		
		<i>до 25 лет</i>	
		<i>25-40</i>	
		<i>41-54</i>	
		<i>55 и старше</i>	
3.	Ваше образование:		
		<i>неполное среднее</i>	
		<i>среднее</i>	
		<i>среднее специальное</i>	
		<i>незаконченное высшее</i>	
		<i>высшее</i>	

АНКЕТА № 2

по изучению удовлетворенности муниципальной услугой «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»

Уважаемый участник опроса!

Вы принимаете участие в социологическом исследовании. Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая направлена на изучение удовлетворенности качеством образования. Ваше мнение поможет разработать мероприятия, направленные на повышение качества образования. Просим Вас ответить на ВСЕ вопросы.

Анкета анонимна, ее результаты будут использованы только в обобщенном виде.

Как заполнять анкету

Для заполнения анкеты достаточно прочитать вопрос, выбрать один из вариантов ответов, которые в наибольшей степени соответствуют Вашему мнению. В пустом прямоугольнике напротив выбранного Вами ответа Вы можете ставить любой значок.

№п/п	Вопросы анкеты	Ответ (Х или +)
1.	Удовлетворены ли Вы полнотой и актуальностью информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
2.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг в Вашем детском саду?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
3.	Удовлетворены ли Вы условиями, созданными в детском саду для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
4.	Удовлетворены ли Вы состоянием материально-технической базы детского сада, который посещает Ваш ребенок?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
5.	Удовлетворены ли Вы обеспеченностью развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	

		<i>Скорее нет</i>	
		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
6.	Удовлетворены ли Вы уровнем работы с родителями, как участниками образовательного процесса?		
		<i>Определенно да</i>	
		<i>Скорее да</i>	
		<i>Скорее нет</i>	
		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
7.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников Вашего детского сада?		
		<i>Определенно да</i>	
		<i>Скорее да</i>	
		<i>Скорее нет</i>	
		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
8.	Удовлетворены ли Вы компетентностью педагогических работников и специалистов Вашего детского сада?		
		<i>Определенно да</i>	
		<i>Скорее да</i>	
		<i>Скорее нет</i>	
		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
Информация о респондентах			
1.	Ваш пол:		
		<i>а) женский</i>	
		<i>б) мужской</i>	
2.	Ваш возраст:		
		<i>до 25 лет</i>	
		<i>25-40</i>	
		<i>41-54</i>	
		<i>55 и старше</i>	
3.	Ваше образование:		
		<i>неполное среднее</i>	
		<i>среднее</i>	
		<i>среднее специальное</i>	
		<i>незаконченное высшее</i>	
		<i>высшее</i>	

АНКЕТА № 3

по изучению удовлетворенности муниципальной услугой «Присмотр и уход»

Уважаемый участник опроса!

Вы принимаете участие в социологическом исследовании. Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая направлена на изучение удовлетворенности качеством образования. Ваше мнение поможет разработать мероприятия, направленные на повышение качества образования. Просим Вас ответить на ВСЕ вопросы.

Анкета анонимна, ее результаты будут использованы только в обобщенном виде.

Как заполнять анкету

Для заполнения анкеты достаточно прочитать вопрос, выбрать один из вариантов ответов, которые в наибольшей степени соответствуют Вашему мнению. В пустом прямоугольнике напротив выбранного Вами ответа Вы можете ставить любой значок.

№п/п	Вопросы анкеты	Ответ (X или +)
1.	Удовлетворены ли Вы полнотой и актуальностью информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
2.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых услуг по присмотру и уходу в Вашем детском саду?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
3.	Удовлетворены ли Вы условиями созданными в детском саду для организации питания воспитанников?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
4.	Удовлетворены ли Вы хозяйственно-бытовым обслуживанием в детском саду, который посещает Ваш ребенок?	

	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
5.	Удовлетворены ли Вы условиями, созданными дошкольной организацией по соблюдению личной гигиены Вашего ребенка?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
6.	Удовлетворены ли Вы условиями, созданными дошкольной организацией по соблюдению режима дня Вашего ребенка?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
Информация о респондентах		
1.	Ваш пол:	
	<i>а) женский</i>	
	<i>б) мужской</i>	
2.	Ваш возраст:	
	<i>до 25 лет</i>	
	<i>25-40</i>	
	<i>41-54</i>	
	<i>55 и старше</i>	
3.	Ваше образование:	
	<i>неполное среднее</i>	
	<i>среднее</i>	
	<i>среднее специальное</i>	
	<i>незаконченное высшее</i>	
	<i>высшее</i>	

АНКЕТА № 4

по изучению удовлетворенности муниципальной услугой «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ»

Уважаемый участник опроса!

Вы принимаете участие в социологическом исследовании. Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая направлена на изучение удовлетворенности качеством образования. Ваше мнение поможет разработать мероприятия, направленные на повышение качества образования. Просим Вас ответить на ВСЕ вопросы.

Анкета анонимна, ее результаты будут использованы только в обобщенном виде.

Как заполнять анкету

Для заполнения анкеты достаточно прочитать вопрос, выбрать один из вариантов ответов, которые в наибольшей степени соответствуют Вашему мнению. В пустом прямоугольнике напротив выбранного Вами ответа Вы можете ставить любой значок.

№п/п	Вопросы анкеты	Ответ (X или +)
1.	Удовлетворены ли Вы полнотой и актуальностью информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
2.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых услуг дополнительного образования?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
3.	Удовлетворены ли Вы условиями, созданными в учреждении дополнительного образования детей для охраны и укрепления здоровья?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	

4.	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением учреждения дополнительного образования детей, которое посещает Ваш ребенок?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
5.	Удовлетворены ли Вы наличием возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
6.	Удовлетворены ли Вы разнообразием представленной кружковой деятельности?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
7.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью педагогических работников учреждения дополнительного образования детей?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
8.	Удовлетворены ли Вы компетентностью педагогических работников учреждения дополнительного образования детей?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	

		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
Информация о респондентах			
1.	Ваш пол:		
		<i>а) женский</i>	
		<i>б) мужской</i>	
2.	Ваш возраст:		
		<i>до 25 лет</i>	
		<i>25-40</i>	
		<i>41-54</i>	
		<i>55 и старше</i>	
3.	Ваше образование:		
		<i>неполное среднее</i>	
		<i>среднее</i>	
		<i>среднее специальное</i>	
		<i>незаконченное высшее</i>	
		<i>высшее</i>	

АНКЕТА № 5

по изучению удовлетворенности муниципальной услугой
«Организация отдыха детей и молодежи»

Уважаемый участник опроса!

Вы принимаете участие в социологическом исследовании. Просим Вас ответить на вопросы анкеты, которая направлена на изучение удовлетворенности качеством образования. Ваше мнение поможет разработать мероприятия, направленные на повышение качества образования. Просим Вас ответить на ВСЕ вопросы.

Анкета анонимна, ее результаты будут использованы только в обобщенном виде.

Как заполнять анкету

Для заполнения анкеты достаточно прочитать вопрос, выбрать один из вариантов ответов, которые в наибольшей степени соответствуют Вашему мнению. В пустом прямоугольнике напротив выбранного Вами ответа Вы можете ставить любой значок.

№п/п	Вопросы анкеты	Ответ (X или +)
1.	Удовлетворены ли Вы полнотой и актуальностью информации об организации отдыха и оздоровления, размещенной на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	

	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
2.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых услуг организации отдыха и оздоровления в Вашей школе?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
3.	Удовлетворены ли Вы условиями, созданными для охраны и укрепления здоровья, организацией питания в период организации отдыха и оздоровления?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
4.	Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации отдыха и оздоровления в Вашей школе?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
5.	Удовлетворены ли Вы наличием возможностей для развития творческих способностей и интересов обучающихся в период организации отдыха и оздоровления, включая их участие в конкурсах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	
	<i>Определенно нет</i>	
	<i>Затрудняюсь ответить</i>	
6.	Рекомендовали бы Вы организованный отдых и оздоровление на базе Вашей школы Вашим родственникам и знакомым?	
	<i>Определенно да</i>	
	<i>Скорее да</i>	
	<i>Скорее нет</i>	

		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
7.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью педагогических работников при организации отдыха и оздоровления детей в Вашей школе?		
		<i>Определенно да</i>	
		<i>Скорее да</i>	
		<i>Скорее нет</i>	
		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
8.	Удовлетворены ли Вы компетентностью педагогических работников при организации отдыха и оздоровления?		
		<i>Определенно да</i>	
		<i>Скорее да</i>	
		<i>Скорее нет</i>	
		<i>Определенно нет</i>	
		<i>Затрудняюсь ответить</i>	
Информация о респондентах			
1.	Ваш пол:		
		<i>а) женский</i>	
		<i>б) мужской</i>	
2.	Ваш возраст:		
		<i>до 25 лет</i>	
		<i>25-40</i>	
		<i>41-54</i>	
		<i>55 и старше</i>	
3.	Ваше образование:		
		<i>неполное среднее</i>	
		<i>среднее</i>	
		<i>среднее специальное</i>	
		<i>незаконченное высшее</i>	
		<i>высшее</i>	

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.

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.

Результаты

обработки анкет по каждой услуге отражаются в сводных таблицах:

№п /п	Вопросы анкеты	Всего опрошен-ных (чел.)	%	В целом – да/нет	Итоговый %
1.	Удовлетворены ли Вы полнотой и актуальностью информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?				
	<i>Определенно да</i>				
	<i>Скорее да</i>				
	<i>Скорее нет</i>				
	<i>Определенно нет</i>				
	<i>Затрудняюсь ответить</i>				
2.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг в Вашей образовательной организации?				
	<i>Определенно да</i>				
	<i>Скорее да</i>				
	<i>Скорее нет</i>				
	<i>Определенно нет</i>				
	<i>Затрудняюсь ответить</i>				
3					
...					
Информация о респондентах					
		Всего опрошен-ных (чел.)	%		

1.	Ваш пол:		
	а) женский		
	б) мужской		
2.	Ваш возраст:		
	до 25 лет		
	25-40		
	41-54		
	55 и старше		
3.	Ваше образование:		
	неполное среднее		
	среднее		
	среднее специальное		
	незаконченное высшее		
	высшее		

В графах «человек» прописывается количество человек, выбравших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу.

В графе «%» отражается доля человек, давших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу, которая вычисляется по формуле:

$D = A/V * 100\%$, 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.

Итоговый процент удовлетворенности образовательной услугой (в целом) рассчитывается как среднее арифметическое положительных значений.

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
образовательной организации качеством образовательных услуг

Наименование организации _____

Дата проведения анкетирования _____

Количество респондентов _____ человек, _____% от общего числа
учащихся образовательной организации. Количество
учащихся (воспитанников) образовательной организации _____ человек.

№п /п	Вопросы анкеты	Всего опрошен-ных (чел.)	%	В целом – да/нет	Итоговый %
1.	Удовлетворены ли Вы полнотой и актуальностью информации об организации, и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?				
	<i>Определенно да</i>				
	<i>Скорее да</i>				
	<i>Скорее нет</i>				
	<i>Определенно нет</i>				
	<i>Затрудняюсь ответить</i>				
2.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг в Вашей образовательной организации?				
	<i>Определенно да</i>				
	<i>Скорее да</i>				
	<i>Скорее нет</i>				
	<i>Определенно нет</i>				
	<i>Затрудняюсь ответить</i>				
3					
...					
Информация о респондентах					
		Всего опрошен-ных (чел.)	%		
1.	Ваш пол:				

	<i>а) женский</i>		
	<i>б) мужской</i>		
2.	Ваш возраст:		
	<i>до 25 лет</i>		
	<i>25-40</i>		
	<i>41-54</i>		
	<i>55 и старше</i>		
3.	Ваше образование:		
	<i>неполное среднее</i>		
	<i>среднее</i>		
	<i>среднее специальное</i>		
	<i>незаконченное высшее</i>		
	<i>высшее</i>		

Удовлетворенность образовательной услугой «.....» составляет _____ %.

Руководитель образовательной организации _____