

Порядок
проведения социологического опроса удовлетворенности населения качеством
образования

1. Общие положения

Порядок проведения социологического опроса удовлетворенности населения качеством образовательных услуг (далее - Порядок) устанавливает общие требования к проведению социологического опроса потребителей (населения) муниципальных услуг (работ) с целью выявления уровня удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (работ).

Целью настоящего Порядка является обеспечение единого методологического подхода к получению и обработке показателей, полученных по итогам социологического опросов.

Результаты мониторинга учитываются при:

- 1) формировании муниципальных заданий муниципальными учреждениями 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) формирование рейтинга образовательных организаций
- 5) принятии решений об ответственности за нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг (работ).

2. Цели 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;
- 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.

3. Порядок проведения социологического исследования

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

Периодичность проведения анкетирования не может составлять менее 1 раза в год.

Для проведения анкетирования:

- родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных учреждений (Приложение 1)

- учащихся общеобразовательных учреждений (Приложение 2)

- преподавателей общеобразовательных учреждений (Приложение 3)

Минимальное количество граждан, принимающих участие в анкетировании, для получения наиболее полной (достоверной) информации должно составлять:

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

Анкетирование проводится в индивидуальном или групповом порядке с предварительным инструктажем респондентов, проводимых анкетером. При групповом анкетировании заполнение анкет осуществляется респондентами одновременно в специально отведенном помещении. При проведении анкетирования в индивидуальном порядке анкеты по списочно передаются респондентам для заполнения вне помещений организаций 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 Департаменту образования Мэрии г. Грозного.

Приложение 1
к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение
уровня удовлетворенности населения
качеством образовательных услуг

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

Уважаемые родители детей, посещающих муниципальные общеобразовательные 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 организаций общего образования (школа, гимназия, лицей), посещаемых Вами 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 стендов, 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					
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, лицее, гимназиях?

Таблица № 2

	да	нет
Ниаких 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 2
к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение
уровня удовлетворенности
населения качеством
образовательных услуг

Анкета
для проведения анкетирования
учащихся общеобразовательных организаций

№	Вопросы анкетирования	ДА	НЕТ	НЕ ЗНАЮ
1	Я иду в школу с радостью.			
2	К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.			
3	На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.			
4	В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.			
5	На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение.			
6	Внешний вид - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.			
7	На каникулах я скучаю по школе.			
8	В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей.			
9	На уроке учитель обращается ко мне по имени.			
10	Я согласен с утверждением, что «школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую»			
11	У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах			
12	У меня часто бывают конфликты с учителями			
13	В моей школе замечают мои успехи, когда я делаю что-то полезное и важное для нее.			
14	Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день			
15	Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.			

Приложение 3
к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение
уровня удовлетворенности
населения качеством
образовательных услуг

Педагогам предлагается прочитать включенные в тест утверждения и с помощью шкалы оценок выразить степень своего согласия с ними. Для этого педагогу следует поставить напротив каждого утверждения одну из пяти цифр, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения:

- 4 — совершенно согласен;
3 — согласен;
2 — трудно сказать;
1 — не согласен;
0 — совершенно не согласен.

1. Я удовлетворен (а) своей учебной нагрузкой.
2. Меня устраивает составленное расписание уроков.
3. Мое рабочее время благодаря собственным усилиям действиям администрации тратится рационально.
4. Меня устраивает работа кафедры (методического объединения) и мое участие в ней.
5. У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности.
6. Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать.
7. Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы.
8. Мне нравится, что в школе идет научно-методический поиск.
9. У меня сложились с коллегами неконфликтные отношения.
10. Я ощущаю в работе поддержку своих коллег.
11. Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы.
12. Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации.
13. Я комфортно чувствую себя в среде учащихся.

14. Я удовлетворен(а) отношением учащихся ко мне и моему предмету.
15. В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с родителями учащихся.
16. Мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования.
17. Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем.
18. Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в школе.
19. На мой взгляд, созданная в школе система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства.
20. Я доволен размером заработной платы и своевременностью ее выплаты.

**Порядок
проведения социологического опроса удовлетворенности населения качеством
образования**

1. Общие положения

Порядок проведения социологического опроса удовлетворенности населения качеством образовательных услуг (далее - Порядок) устанавливает общие требования к проведению социологического опроса потребителей (населения) муниципальных услуг (работ) с целью выявления уровня удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг (работ).

Целью настоящего Порядка является обеспечение единого методологического подхода к получению и обработке показателей, полученных по итогам социологического опросов.

Результаты мониторинга учитываются при:

- 1) формировании муниципальных заданий муниципальными учреждениями 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) формирование рейтинга образовательных организаций
- 5) принятии решений об ответственности за нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг (работ).

2. Цели 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;
- 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.

3. Порядок проведения социологического исследования

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

Периодичность проведения анкетирования не может составлять менее 1 раза в год.

Для проведения анкетирования:

- родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных учреждений (Приложение 1)

- учащихся общеобразовательных учреждений (Приложение 2)

- преподавателей общеобразовательных учреждений (Приложение 3)

Минимальное количество граждан, принимающих участие в анкетировании, для получения наиболее полной (достоверной) информации должно составлять:

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

Анкетирование проводится в индивидуальном или групповом порядке с предварительным инструктажем респондентов, проводимых анкетером. При групповом анкетировании заполнение анкет осуществляется респондентами одновременно в специально отведенном помещении. При проведении анкетирования в индивидуальном порядке анкеты по списку 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 Департаменту образования Мэрии г. Грозного.

Приложение 1
к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение
уровня удовлетворенности населения
качеством образовательных услуг

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

Уважаемые родители детей, посещающих муниципальные общеобразовательные 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 организаций общего образования (школа, гимназия, лицей), посещаемых Вами 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					
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, лицее, гимназиях?

Таблица № 2

	да	нет
Ниаких 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 внеklassной 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 (затягивают) 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 2
к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение
уровня удовлетворенности
населения качеством
образовательных услуг

**Анкета
для проведения анкетирования
учащихся общеобразовательных организаций**

№	Вопросы анкетирования	ДА	НЕТ	НЕ ЗНАЮ
1	Я иду в школу с радостью.			
2	К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.			
3	На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.			
4	В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.			
5	На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение.			
6	Внешний вид - показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.			
7	На каникулах я скучаю по школе.			
8	В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей.			
9	На уроке учитель обращается ко мне по имени.			
10	Я согласен с утверждением, что «школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую»			
11	У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах			
12	У меня часто бывают конфликты с учителями			
13	В моей школе замечают мои успехи, когда я делаю что-то полезное и важное для нее.			
14	Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день			
15	Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.			

Приложение 3
к Порядку проведения
социологического исследования,
направленного на определение
уровня удовлетворенности
населения качеством
образовательных услуг

Педагогам предлагается прочитать включенные в тест утверждения и с помощью шкалы оценок выразить степень своего согласия с ними. Для этого педагогу следует поставить напротив каждого утверждения одну из пяти цифр, которая означает ответ, соответствующий его точке зрения:

- 4 — совершенно согласен;
3 — согласен;
2 — трудно сказать;
1 — не согласен;
0 — совершенно не согласен.

1. Я удовлетворен (а) своей учебной нагрузкой.
2. Меня устраивает составленное расписание уроков.
3. Мое рабочее время благодаря собственным усилиям действиям администрации тратится рационально.
4. Меня устраивает работа кафедры (методического объединения) и мое участие в ней.
5. У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности.
6. Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать.
7. Мои достижения и успехи замечаются администрацией и педагогами школы.
8. Мне нравится, что в школе идет научно-методический поиск.
9. У меня сложились с коллегами неконфликтные отношения.
10. Я ощущаю в работе поддержку своих коллег.
11. Мне кажется, что администрация справедливо оценивает результаты моей работы.
12. Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны администрации.
13. Я комфортно чувствую себя в среде учащихся.

14. Я удовлетворен(а) отношением учащихся ко мне и моему предмету.
15. В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с родителями учащихся.
16. Мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои педагогические требования.
17. Мне нравится мой кабинет, оборудование и условия работы в нем.
18. Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в школе.
19. На мой взгляд, созданная в школе система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства.
20. Я доволен размером заработной платы и своевременностью ее выплаты.