

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ИЛАНСКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

06.03.2024

г. Иланский

№ 51 - од

Об организации и проведении мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг

В целях реализации приказа управления образования Администрации Иланского района от 31.10.2018 № 117-од «Об утверждении Порядка мониторинга потребности в муниципальных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, подведомственными управлению образования Администрации Иланского района»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать и провести мониторинг потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в период **с 6 по 13 марта 2024г.** среди совершеннолетних граждан: родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, совершеннолетних обучающихся, работников и руководителей организаций, осуществляющих взаимодействие с образовательными учреждениями и являющихся потребителями муниципальных услуг (работ).

2. Утвердить анкеты изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в сфере образования в рамках мониторинга согласно приложению № 1, № 2.

3. Обязать руководителей образовательных организаций осуществить следующие мероприятия:

3.1. определить подчиненное лицо, ответственное за организацию мероприятий по анкетированию потребителей;

3.2. организовать проведение анкетирования в установленный срок и довести информацию до потребителей, провести разъяснительную

работу о процедуре и сроках проведения мониторинга, о месте, дате и времени проведения анкетирования, вопросах, выносимых на анкетирование;

3.3. провести анкетирование **всех респондентов с охватом не менее 70% от общего количества потребителей услуг** в любом удобном формате (Google-форме и др.);

3.4. обеспечить изготовление анкет, их распространение и сбор;

3.5. осуществить подготовку отчета о результатах проведенного анкетирования и направить его в адрес управления образования в срок до **13 марта** по форме согласно приложению № 3.

4. Главному специалисту управления образования Сеницыной Е.О.:

4.1. в период с **13 по 15 марта 2024г.** провести экспертизу отчетов организаций о результатах проведенного анкетирования с целью изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг;

4.2. обобщить результаты мониторинга потребности в муниципальных услугах и разместить сводный отчет на официальном сайте управления образования в срок до **20 марта 2024 г.**

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного специалиста управления образования Сеницыну Е.О.

Руководитель
управления образования



И.И. Туровец

Анкета для ДОО

1. Охотно ли Ваш ребенок ходит в детский сад:

- с желанием,
- через силу,
- редко с желанием

2. Как встречает Вас педагог?

- беседует с вами утром или вечером
- передает вам ребенка, ограничиваясь «до свидания»

Ваш вариант ответа _____

3. Как Вы считаете, используют ли воспитатели индивидуальный подход к каждому ребенку?

- используют и есть условия для проведения индивидуальной работы,
- не используют, т.к. нет условий для проведения индивидуальной работы,
- не используют, но есть условия для проведения индивидуальной работы.

4. Как Вы считаете, воспитатели доброжелательны по отношению к детям и создают для них комфортные условия

(благоприятный психологический климат в группе)

- да
- частично
- нет

5. На Ваш взгляд, в детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты, умеющие создать комфортные и безопасные условия для развития ребенка, доступно объяснить учебный материал, разрешить конфликтную ситуацию в группе, умеющие выслушать родителя и предоставить адресную консультацию.

- а) да, полностью согласен;
- б) согласен, но не во всем. Считаю, что не всегда проявляется компетентность педагогов в

в) затрудняюсь ответить, так как редко общаюсь с педагогами и специалистами, редко посещаю родительские собрания по причине _____

г) нет, считаю, что в детском саду работают недостаточно квалифицированные и компетентные педагоги.

6. Как Вы считаете, созданы ли в детском саду условия для воспитания и поддержки у детей здорового образа жизни:

- а) да, полностью согласен;
- б) согласен, но не во всем. Считаю, что в детском саду недостаточно уделяется внимание

в) нет.

7. Получаете ли Вы информацию об успехах ребенка в развитии, воспитании, обучении?

- да
- частично
- нет
- Ваш вариант ответа _____

8. Удовлетворены ли Вы степенью информированности о событиях в саду, группе и с Вашим ребенком *

(повседневные происшествия, вопросы дисциплины, питания, успехи ребенка):

- удовлетворены полностью,
- удовлетворены частично,
- не удовлетворены.

9. Как Вы считаете, созданы ли в детском саду все условия для удовлетворения познавательных и интеллектуальных запросов ребенка, развития его способностей:

- да
- частично
- нет

10. Удовлетворены ли Вы материально-техническим и информационным обеспечением в детском саду

(развивающими играми и игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворять интересы ребенка, интерактивным оборудованием):

- удовлетворены полностью,
- удовлетворены частично,
- не удовлетворены.

11. Как Вы считаете, территория детского сада имеет привлекательный внешний вид, хорошо оборудованные места для прогулок и подвижных игр:

- да
- частично
- нет, что не устраивает

12. Как Вы считаете, Ваш ребенок получает полноценное и разнообразное питание в детском саду *

(калорийное меню, соблюдение режима питания, наличие второго завтрака, витаминизация питания, соответствие объема порций норме):

- да
- частично
- нет, почему

13. Как Вы считаете, созданы ли в детском саду условия для безопасного нахождения ребенка

(есть пропускная система, безопасное оборудование внутри детского сада и на участке, пожарная безопасность, мероприятия по профилактике безопасности, видеонаблюдение):

- да
- частично
- нет, что изменить

14. Хотели бы Вы, чтобы в детском саду...:

- повысилось качество воспитательно-образовательной работы
- изменилось отношение к детям,
- изменилось отношение к родителям,
- произошли изменения в питании детей,
- проводилась интересная работа с родителями,
- чаще устраивались встречи с психологом, медсестрой детского сада,
- хотелось бы больше знать о своем ребенке, его успехах и трудностях,

Ваш вариант ответа _____

15. Каким способом получения информации о ребенке и деятельности сада в целом Вам удобнее пользоваться:

- родительские собрания
- личное общение с воспитателем
- информационный стенд для родителей
- официальный сайт ДОО
- телефон, чат родителей.

Анкета «Качество образования»

1. Что, на ваш взгляд, является показателем качества образования?

- глубокие знания, умения и навыки учащихся;
- гарантированное поступление в вуз;
- социальная успешность выпускника школы в дальнейшей жизни;
- формирование позитивных личностных качеств учащихся, законопослушного стиля поведения;
- другое _____.

2. В каком классе учится ваш ребенок?

- Начальная школа (1-4 класс)
- Основная школа (5-9 класс)
- Средняя школа (10-11 класс)

3. Комфортно ли ощущает Ваш ребенок себя в школе?

- Да
- Скорее да, чем нет
- Скорее нет, чем да
- Нет

4. Школа имеет хорошую материально-техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения для образовательного процесса?)

- Да
- Скорее да, чем нет
- Скорее нет, чем да
- Нет

5. Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями:

- хорошие отношения со всеми учителями
- хорошие отношения только с некоторыми учителями
- взаимоотношения ограничиваются только учебными вопросами
- отношения носят теплый, неформальный характер
- безразличные отношения
- чаще всего отношения носят конфликтный характер
- затрудняюсь ответить.

6. Объективно ли, по Вашему мнению, выставляются оценки по предметам?

- Да
- Скорее да, чем нет
- Скорее нет, чем да
- Нет

7. Знакомы ли Вы с системой оценивания в начальной школе - за что и как получают отметки Ваши дети?

- Да
- Нет

8. Известно ли Вам, какие диагностические процедуры проходят для обучающихся в школе?

- Да
- Нет

9. Бывают ли случаи, когда личное отношение учителя к Вашему ребенку влияет на оценку?

- Да
- Нет

10. Всегда ли при необходимости Вы можете обратиться в школу за квалифицированным советом или консультацией по вопросам, связанным с обучением?

- Да
- Скорее да, чем нет
- Скорее нет, чем да
- Нет (в случае ответа нет дать пояснение _____)

11. Как регулярно Вы посещаете родительские собрания?

- Стараюсь присутствовать на каждом собрании
- Нередко отсутствую по уважительной причине
- Редко удаётся присутствовать на собраниях

12. Какой была тема прошлого родительского собрания?

(указать тему)

13. Как Вы относитесь к проведению родительских собраний?

- Собрания – формальность
- Собрания - обязательная традиция
- Собрания - трата времени

14. Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения? (можно выбрать несколько вариантов)

- Высокая учебная нагрузка
- Завышенные требования учителя
- Плохое состояние здоровья
- Трудности в общении с учителями
- Трудности в общении с одноклассниками
- Не испытывает трудностей
- Затрудняюсь ответить
- Другое _____

15. Согласны ли Вы с тем, что в школе созданы условия для обеспечения родителей необходимой информацией (электронный дневник, электронный журнал, работа сайта школы)?

- Согласен
- Частично согласен
- Не согласен

16. Устраивает ли Вас организация внеурочной деятельности (кружков, секций) в школе?

- Да
- Скорее да, чем нет
- Скорее нет, чем да
- Нет

17. Обсуждаете ли вы с ребенком варианты летнего оздоровления отдыха?

- Да
- Нет

18. Доведена ли до вас информация по организации летнего отдыха детей в 2024 году?

- Да
- Нет

19. Планируете ли Вы организацию отдыха ребенка в летний период?

- а) лагеря с днем пребывания
- б) загородные лагеря
- в) санатории
- г) ТОС, организации оздоровления детей за пределами Красноярского края
- д) свой вариант.

20. Какое направление на ваш взгляд требует особого внимания в летнее время?

- Патриотическое
- Социальное
- Познавательное
- Физическое

- Оздоровительное
- Другое).

21. Ваши предложения и пожелания по улучшению качества летнего отдыха _____

22. Знаете ли Вы о программах дополнительного образования в школах?

- Да
- Нет

23. Посещаете ли Вы их?

- Да
- Нет

24. Устраивает ли Вас режим занятий в объединении дополнительного образования, которое посещает Ваш ребенок?

- Да
- Нет

25. Устраивает ли Вас помещение в котором проходят занятия?

- Да
- Нет

26. Удовлетворены ли Вы качеством подвоза обучающихся (для тех, чьи дети находятся на подвозе)?

- Да
- Нет

27. Удовлетворены ли Вы культурой общения водителей и сопровождающих лиц (требований к школьникам, соблюдение дисциплины и безопасности во время движения школьного автобуса)?

- Да
- Нет

28. Удовлетворяет ли вас система организации питания в школе?

- Да
- Нет

29. Питаетесь ли вы в школьной столовой?

- Да
- Нет

29.1. Если нет, то по какой причине?

- не нравится
- не успеваете
- питаетесь дома
- другой вариант ответа _____

30. Устраивает меню школьной столовой?

- Да
- Нет

Благодарим за ваши ответы!

к отчету о результатах проведенного анкетирования с целью изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг, оказываемых МБОУ «....»

Отчет представлен *двумя формами и аналитической справкой*, а именно:

1. Анкета с обобщенными данными (в начале Анкеты указать общее количество анкетированных);
2. Оценка мониторинга в соответствии с критериями:

Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах	Оценка мониторинга	Интерпретация оценки
70%	1,0	услуги соответствуют потребности
50-70%	0,5	услуги в целом соответствуют
Менее 50%	0,0	услуги не соответствуют потребности потребителей

3. Отчет имеет форму **аналитической справки**, содержащей следующие данные:

- общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании;
- перечислить категории и количество лиц, принявших участие в анкетировании;
- сроки проведения анкетирования;
- процент от числа опрошенных по каждой муниципальной услуге (работе);
- справка представлена текстом на основе обработанной анкеты;
- вывод, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг (работ).

Отчет должен быть подписан руководителем организации и иметь печать ОО.