

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ИЛАНСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**ПРИКАЗ**

20.11.2024

г. Иланский

№ 207 - 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 25 по 29 ноября 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 2 декабря** по форме, согласно приложению № 3.

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

4.1. в период **с 3 по 5 декабря 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;

4.3. направить информацию о результатах проведенного мониторинга в финансовое управление Администрации Иланского района;

4.4. разместить сводный отчет на официальном сайте управления образования в срок **до 9 декабря 2024 г.**

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

Руководитель  
управления образования



Н.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 на Ваш взгляд необходимо 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» для ОО**

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 собрании,

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 состояния 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?

- лагеря с днем пребывания,
- загородные лагеря,
- санатории,
- ТОС, организации оздоровления детей за пределами Красноярского края,
- 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, МБДОУ «...»

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

1. **Анкета** с обобщенными данными (в начале Анкеты указать общее количество анкетироваемых);
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.

