

Порядок

изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования

1. Общие положения

Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг в сфере образования (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 ежегодного 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 муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Малостуденецкая средняя школа» (МБОУ «Малостуденецкая СШ») Сасовского муниципального округа.

Ответственным исполнителем социологического исследования является руководитель общеобразовательной организации.

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 сентября с периодичностью не менее 1 раза в год.

Для проведения анкетирования родителей (законных представителей) учащихся общеобразовательных организаций по всем ступеням и формам обучения (по каждой – отдельно) используется анкета из приложения № 1 к настоящему Порядку.

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 (воспитанников) организации.

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 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.

АНКЕТА

по изучению удовлетворенности муниципальной услугой «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного, 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.

1.. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- Да
- Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- Да
- Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- Да
- Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

- Да
- Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?¹

- Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
- Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном

сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

- Да
- Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

- Да
- Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- Да
- Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

- Да
- Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

- Да
- Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- Да
- Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

- Да
- Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- Да
- Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

- Да
- Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- Да

Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение № 2
Порядка изучения мнения населения о качестве
оказания муниципальных услуг в
сфере образования

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 опрошенных (чел.)	%	да/нет	Итоговый %
1.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?				
	<i>да</i>				
	<i>нет (переход к вопросу 3)</i>				
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?				
	<i>да</i>				
	<i>нет</i>				
3 ...					

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:

$$Д = А/В * 100\%, \text{ где:}$$

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.

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 опрошенных (чел.)	%	да/нет	Итоговый %
1.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?				
	<i>да</i>				
	<i>нет (переход к вопросу 3)</i>				
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?				
	<i>да</i>				
	<i>нет</i>				
3 ...					

Аналитическая справка

**по результатам анкетирования родителей (законных представителей) по степени
удовлетворенности качеством образовательных услуг**

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

Руководитель образовательной организации _____