

Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя  
общеобразовательная школа № 11 г. Зеленокумска Советского района»  
(МОУ «СОШ №11 г. Зеленокумска»)

ПРИКАЗ

12 января 2024 г.

№ 14

г. Зеленокумск

Об изучении мнений населения о качестве  
оказания муниципальной услуги, предоставляемой школой

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», приказа управления образования администрации Советского городского округа «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями» от 26.01.2018г №111, достижения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг и повышения качества их предоставления населению на территории Советского муниципального округа Ставропольского края,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями (далее – Порядок) в новой редакции, согласно приложению 1.

2. Утвердить форму опросных листов (анкет) согласно приложению 2.

3. Провести классным руководителям 1-11 классов анкетирование среди родителей «Удовлетворенность населения качеством предоставляемой муниципальной услуги в сфере образования» в срок до 05.02.2024г.

4. Проанализировать анкеты родителей и подготовить информацию об итогах мнения населения о качестве оказания муниципальной услуги, предоставляемой школой, заместителю директора по ВР Крикун О.Д. в срок до 10.02.2024г.

5. Разместить данную информацию на официальном сайте школы в разделе «Для родителей» ответственной за школьный сайт Балка О.О. в срок до 15.02.2024г.

6. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за заместителем директора по ВР Крикун О.Д.

Л.М.Новикова

Директор

Винокурова Наталья Ивановна, секретарь,  
(865-52) 6-13-32, dirschool11@mail.ru

В дело № 01-06 за 2024 г.

Секретарь Винокурова,  
13.01.2024

С приказом ознакомлена:

Крикун О.Д.

Порядок  
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными  
образовательными учреждениями

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями (далее – Порядок), разработан в целях определения уровня социальной востребованности населением района оказания муниципальных услуг, степени информированности, общественной оценки (субъективного восприятия) эффективности и качества муниципальных услуг, оказываемых гражданам муниципальными образовательными учреждениями.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями (далее – изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями (далее – муниципальные образовательные учреждения);
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в реестр муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется муниципальным образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу на основании приказа управления образования администрации Советского городского округа Ставропольского края (далее – управление образования).

1.5. Основными направлениями изучения мнения населения по вопросам оказания муниципальных услуг являются:

- удовлетворенность качеством дошкольного образования;
- удовлетворенность качеством дополнительного образования;
- удовлетворенность качеством общего образования.

1.6. Изучение мнения населения осуществляется по необходимости, но не реже одного раза в год.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными образовательными учреждениями

2.1. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляется путем письменного опроса (анкетирования).

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться в помещениях непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг (в муниципальных образовательных учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги)

2.3. Дата проведения опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями, форма опросных листов (анкет) определяются управлением образования.

2.4. Муниципальные образовательные учреждения:

- проводит опрос граждан;
- подводит итоги проведенного опроса;
- размещает на официальном сайте итоги изучения мнения населения.

2.5. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно проживающих на территории района, участвовавших в получении муниципальных услуг.

Участие в опросе является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

2.6. Анкета для проведения опроса должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса;

- дату проведения опроса;

- место проведения опроса;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;

- фамилию, имя, отчество, дату рождения респондента;

- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение опроса.

2.7. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги.

2.8. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

2.9. Заполнение анкеты осуществляется непосредственно респондентом.

2.10. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию.

2.11. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.12. Заполненные анкеты хранятся в муниципальном образовательном учреждении в течение 1 года с момента проведения опроса, затем уничтожаются.

2.13. Результатом опроса является показатель «Удовлетворенность населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере образования в процентном отношении от числа опрошенных».

2.14. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии со следующими критериями:

№	Критерии оценки	Интерпретация оценки
1	Более 90% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием
2	50-90% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований, установленных муниципальным заданием
3	Менее 50% опрошенных потребителей муниципальных услуг считает, что показатели качества муниципальной услуги соответствуют требованиям, установленным муниципальным заданием	Муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным муниципальным заданием

2.15. По результатам изучения мнения населения управление образования составляет аналитический отчет, содержащий:

- итоги изучения мнения населения и информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг;

реализация общеобразовательных программ дошкольного образования;

реализация общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования;

реализация программ дополнительного образования;

- рекомендации по устранению выявленных недостатков.

2.16. На основании полученных результатов осуществляется анализ качества предоставления муниципальных услуг, выявляются уровень удовлетворенности граждан.

Анкета

опроса «Удовлетворенность населения качеством предоставляемой муниципальной услуги в сфере образования»

1. Образовательное учреждение \_\_\_\_\_
2. Ф.И.О., должность и контактная информация лица, осуществляющего проведение опроса \_\_\_\_\_
3. Дата проведения опроса \_\_\_\_\_
4. Место проведения опроса \_\_\_\_\_
5. Ф.И.О., дата рождения респондента \_\_\_\_\_
6. Вопрос: Удовлетворяет ли Вас качество предоставления образования в нашем образовательном учреждении, в том числе:

1		Условия обслуживания	
1.1	Создание и обеспечение необходимых условий для пребывания детей в образовательном учреждении	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
1.2	Качество, полнота и доступность информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении образовательного учреждения	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
1.3	Качество, полнота и доступность информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет»	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
1.4	Соблюдение требований к учебно-воспитательному процессу в соответствии с типовым положением и Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации»	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
1.5	Медицинское обслуживание учащихся (воспитанников) образовательного учреждения	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
1.6	Доступностью услуг для инвалидов	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
Ваши предложения (замечания) по блоку:			
2		Учебно-образовательные мероприятия	
2.1	Обучение и воспитание детей осуществляется в соответствии с образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми образовательным учреждением	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
2.2	Оснащение кабинетов (групп) для проведения учебных мероприятий специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и инструментами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям и	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	

	обеспечивающими предоставление услуг соответствующих видов		
2.3	Образовательное учреждение в соответствии со своим уставом может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (в том числе на договорной основе), не включенные в перечень основных образовательных программ, определяющих его статус	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
2.4	Качество проведения занятий в творческих, интеллектуальных и спортивных объединениях дополнительного образования	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
2.5	Проведение внеклассных мероприятий	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
2.6	Организация питания	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
Ваши предложения (замечания) по блоку:			
3	<b>Требования к персоналу</b>		
3.1	Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
3.2	Специалисты проходят периодически (один раз в три года) учебу на курсах повышения квалификации	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
3.3	При оказании услуг работники учреждения проявляют к учащимся (воспитанникам), их родителям (законным представителям) вежливость, выдержку, предусмотрительность	Удовлетворяет Удовлетворяет частично Не удовлетворяет	
Ваши предложения (замечания) по блоку			

Подпись лица, осуществляющего проведение опроса

### Вопросы анкеты

I. Расскажите немного о Вашем ребенке

1. У Вас:

1-мальчик

2-девочка

2. Сколько лет Ваш ребенок учится в нашей школе?

1- первый год

2- два - четыре года

3 – пять и больше

3. В каком классе сейчас учится Ваш ребенок?

1 – в начальной школе (1-4 класс)

2 - в основной школе (5-9 класс)

3 – в старшей школе (10-11 класс)

II. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения

Вопросы	Результаты исследования				
	5	4	3	2	Затрудняюсь ответить
1. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например, карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное, аудио- и видео оборудование)					
2. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебниками:					
3. Каковы санитарно-гигиенические условия в школе (освещение, тепло, чистота)					
4. Оцените обеспеченность учебных кабинетов мебелью					
5. Оцените благоустройство школьной территории					
6. Оцените насколько Вас устраивает в школе:					
- медицинское обслуживание					
- организация школьного питания					
- соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе					
- организация охраны образовательного учреждения					
- организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период (пришкольные лагеря)					

III. Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата

1. Качество образования для Вас это -

*(можно выбрать несколько вариантов ответов)*

- 1) получение фундаментальных знаний
- 2) получение знаний, являющихся основой личностного развития
- 3) получение знаний, востребованных на современном рынке труда
- 4) хорошие организационные условия образовательного процесса
- 5) внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий
- 6) высокий уровень профессионализма кадрового состава школы

2. Как Вы считаете, соответствует ли содержание и уровень преподаваемых учебных предметов в Вашей школе требованиям времени?

*(необходимо выбрать только один ответ)*

- 1) полностью соответствует;
- 2) в основном соответствует
- 3) частично соответствует
- 4) в целом соответствует;
- 5) затрудняюсь ответить

3. Качество результата образования для Вас?

*(можно выбрать несколько вариантов ответов)*

- 1) успеваемость, получение положительных отметок
- 2) уровень знаний, позволяющий поступить в учебное заведение без репетиторов
- 3) высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию и самообразованию;

- 4) высокий уровень общекультурной подготовки ученика;
  - 5) сохранение здоровья обучающегося
  - 6) активная жизненная позиция ученика;
  - 7) наличие портфолио (наград, поощрений, грамот, дипломов) у обучающегося
4. Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие *(можно выбрать несколько вариантов ответов)*:

- 1) высокая учебная нагрузка
- 2) завышенные требования учителя;
- 3) плохое состояния здоровья;
- 4) трудности в общении с учителями;
- 5) трудности в общении с одноклассниками;
- 6) не испытывает трудностей
- 7) затрудняюсь ответить

5. Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями:  
*(необходимо выбрать один вариант ответа)*

- 1) хорошие отношения со всеми учителями
- 2) хорошие отношения только с некоторыми учителями;
- 3) взаимоотношения ограничиваются только учебными вопросами;
- 4) отношения носят теплый, неформальный характер;
- 5) безразличные отношения;
- 6) чаще всего отношения носят конфликтный характер;
- 7) затрудняюсь ответить

6. Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе:  
*(необходимо выбрать один вариант ответа)*

- 1) отношения на основе уважения, взаимопонимания;
- 2) доброжелательные, дружеские
- 3) безразличные, каждый сам по себе;
- 4) натянутые, конфликтные;
- 5) затрудняюсь ответить

7. Расскажите о дальнейших образовательных планах своего ребенка:  
*(необходимо выбрать один вариант ответа)*

- 1) высшее профессиональное образование;
- 2) среднее профессиональное образование
- 3) профессиональная подготовка на курсах;
- 5) пока не знаю

8. Скажите, по Вашему мнению, повышает ли предпрофильное обучение качество образования: *(необходимо выбрать один вариант ответа)*

- 1) да, безусловно
- 2) скорее да, чем нет
- 3) вряд ли повышает;
- 4) думаю, что нет;
- 5) затрудняюсь ответить

9. Какова на Ваш взгляд учебная нагрузка:  
*(необходимо выбрать один вариант ответа)*

- 1) невыполнимая
- 2) очень высокая;
- 3) высокая, но выполнимая
- 4) нормальная, допустимая
- 5) низкая

10. Как бы Вы оценили качество общего образования, которое дает Вашему ребенку школа сегодня: *(необходимо выбрать один вариант ответа)*

- 1) отличное;
- 2) хорошее
- 3) удовлетворительное

4) неудовлетворительное;

5) затрудняюсь ответить

11. Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку школа сегодня: *(необходимо выбрать один вариант ответа)*

1) отличное

2) хорошее;

3) удовлетворительное

4) неудовлетворительное;

5) затрудняюсь ответить

Вопросы	Результаты исследования		
	2 <i>хороший</i> <i>уровень</i>	1 <i>удовлетворител</i> <i>ьный уровень</i>	0 <i>неудовлетворител</i> <i>ьный уровень</i>
12. а) Оцените по трехбалльной шкале возможность получения информации, предоставляемой школой:			
о правилах приема, комплектовании классов			
об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план, реализуемые программы)			
об учебных результатах (ОГЭ, ЕГЭ, количество отличников, оставленных на повторный год обучения и т.п.)			
о достижениях школы и учеников (поступление в учебные заведения, результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.)			
о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования)			
о работе школьной психолого-педагогической службы (то есть возможности консультаций у школьного психолога, логопеда и пр.)			
о деятельности управляющего совета школы			

б) Выберите наиболее используемые Вами способы получения информации (не более трех):

1) личные встречи с учителями

2) родительские собрания в классе и общешкольные родительские собрания

3) информационные стенды и информационные доски в школе

4) информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.)

5) ежегодный публичный доклад о деятельности школы

6) общение с другими родителями;

7) из общения со своим ребенком;

8) из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка, которые учатся в школе,

9) другой (указать) \_\_\_\_\_

13. Пользуетесь ли Вы сайтом школы? *(обведите кружком выбранный Вами ответ)*

1) Да

2) Нет

Вопросы	Результаты исследования				
	5	4	3	2	1
14. Оцените, насколько Вы бываете удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению Вашего ребенка?					
15. Оцените, насколько Вы бываете удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов?					

16. Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями? *(обведите кружком выбранный Вами ответ)*

1) Да

2) Нет

3) С графиком не знаком

17. Приходилось ли Вам вносить оплату:

*(обведите кружком выбранный Вами ответ)*

за посещение кружков, секций, студий и других объединений дополнительного образования в школе	1) Да 2) Нет
на приобретение учебников (кроме контурных карт, атласов, рабочих тетрадей на печатной основе и т.п.)	1) Да 2) Нет
на ремонт учебного кабинета, его оснащение	1) Да 2) Нет

IV. Расскажите о себе

*(обведите кружком выбранный Вами ответ)*

1. Ваш пол:

1) мужской

2) женский

2. Ваш возраст:

1) 25-35

2) 36-45.

3) 46-55

4) более 55 лет

3. Ваше образование:

1) среднее

2) среднее специальное

3) высшее