### verh_gerb1

### Управление образования Администрации Сысертского городского округа

**ПРИКАЗ № 334-ОД**

от 11.11.2014 г. г. Сысерть

**О проведении социологического исследования,**

**направленного на выявление уровня удовлетворенности населения**

**качеством общего и дополнительного образования**

 **в рамках проведения независимой оценки качества**

В соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании» от 29.12.2012 № 273 -ФЗ, постановлением Правительства Свердловской области от 10.06.2010 № 907-ПП «О повышении эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Свердловской области» с изменениями и дополнениями, с целью определения уровня удовлетворенности населения качеством общего и дополнительного образования на территории Сысертского городского округа:

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить:

1) инструкцию по проведению социологического исследования для определения уровня удовлетворенности населения качеством общего образования (приложение 1);

2) анкеты для родителей (законных представителей) обучающихся, необходимые для проведения социологического исследования, направленного на выявление уровня удовлетворенности населения качеством общего и дополнительного образования (приложение 2,3,4).

2. Руководителям муниципальных образовательных учреждений:

1) в период с 12.11.2014 по 25.11.2014 года организовать проведение социологического исследования, направленного на выявление уровня удовлетворенности населения качеством общего и дополнительного образования;

2) в срок до 25.11.2014 направить свод по результатам социологического исследования (приложение 5,6,7) по ссылке:

- для общеобразовательных учреждений: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/171H-G2Hl9CNIsoA4wI87kqd2VlAj-7sDNY29a_nD7ys/edit?usp=sharing>.

- для учреждений дошкольного образования:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1roLkqZhADvk2AAj7dHyNBrQcqSGsREjBywX_7MNe3qc/edit?usp=sharing>

- для учреждений дополнительного образования: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1K-Pnp8JiA78nrgIQgYsrNrp_P3pwEM-_CwkkJdQ-1rM/edit?usp=sharing>

3) в срок до 30.11.2014 разместить аналитическую справку о результатах социологического исследования на официальных сайтах образовательных учреждений.

3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования п/п А.Е. Золотова

**Приложение 1**

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по проведению социологического исследования для определения уровня**

**удовлетворенности населения качеством**

**общего образования**

**1. Участниками анкетирования являются:**

1) родители (законные представители) обучающихся с 2 по 11 класс (Приложение 2) при определении уровня удовлетворенности населения качеством общего образования;

2) родители (законные представители) детей дошкольного возраста, посещающих ДОУ (Приложение 3) при определении уровня удовлетворенности населения качеством дошкольного образования.

3) родители (законные представители) детей, посещающих учреждения дополнительного образования (Приложение 3) при определении уровня удовлетворенности населения качеством дополнительного образования

**2. Выбор участников социологического исследования составляет:**

1) определения уровня удовлетворенности населения качеством общего образования:

- родителей (законных представителей) с 2 по 11 класс от общего числа родителей (законных представителей) обучающихся: 2-4 классы - 10% , 5-9 классы -10 %, 9-11 классы - 10%;

2) определения уровня удовлетворенности населения качеством дошкольного образования:

- 50 % родителей (законных представителей) детей любого возраста от общего количества детей, посещающих учреждение.

3) определения уровня удовлетворенности населения качеством дошкольного образования:

- 50 % родителей (законных представителей) детей любого возраста от общего количества детей, посещающих учреждение дополнительного образования.

3. Для каждой категории участников анкетирования в образовательном учреждении необходимо распечатать нужное количество анкет, либо использовать ресурсы своего официального сайта, либо возможности электронной почты.

4. При тиражировании анкет можно изменить их масштаб, уменьшив вдвое.

Нельзя изменять нумерацию вопросов.

5. Опрос является анонимным, фамилию, имя, отчество респондентам указывать не нужно.

6. Предпочтительной формой проведения анкетирования является групповой опрос, который предполагает одновременное заполнение анкет респондентами в специально отведенном помещении. В этом случае, ответственный за проведение опроса сможет проконсультировать каждого респондента по вопросам заполнения анкеты.

7. Опрос может быть проведен в индивидуальном порядке, когда анкеты передаются респондентам для заполнения дома. В этом случае специалист, ответственный за проведение опроса, должен составить список лиц, которым были переданы анкеты, с целью обеспечения полного возврата анкет.

8. Прежде чем респонденты приступят к заполнению анкеты, ответственный за проведение опроса должен подробно объяснить респондентам правила заполнения анкеты.

9. После получения всех анкет от респондентов образовательным учреждением проводится обработка результатов социологического исследования.

10. Результаты социологического исследования (свод по образовательному учреждению) направляется по указанным выше ссылкам:

- для общеобразовательных учреждений (Приложение 5)

- для дошкольных учреждений (Приложение 6).

- для учреждений дополнительного образования (Приложение 7).

**Приложение 2**

**Анкета по оценке уровня удовлетворенности качеством образования, предоставляемого общеобразовательным учреждением**

**Уважаемый респондент!**

Вы принимаете участие в социологическом опросе по оценке уровня удовлетворенности качеством образования, предоставляемого образовательным учреждением.

Пожалуйста, внимательно прочитайте вопросы и выберите варианты ответов, которые Вам подходят. Обведите букву подходящих вариантов ответов или поставьте галочку рядом.

**Удовлетворены ли Вы?**

|  |
| --- |
| **1. Уровнем оказания образовательных услуг:** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **2. Организацией учебно-воспитательного процесса:** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **3. Степенью информированности о деятельности образовательного учреждения посредством информационно – коммуникативных технологий (сайт, Интернет):** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **4. Состоянием материально-технической базы учреждения:** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **5. Профессионализмом педагогов:** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **6. Организацией питания в школе:** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **7. Обеспечением литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека):** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **8. Санитарно – гигиеническими условиями:** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворены |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **9. Взаимоотношениями педагогов с обучающимися:** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **10.** **Взаимоотношениями педагогов с родителями:** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **11. Качеством дополнительных образовательных услуг (кружков, секций и т.п.):** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **12. Организацией отдыха детей в каникулярное время:** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Приложение 3** |

**Анкета по оценке уровня удовлетворенности качеством образования, предоставляемого дошкольным образовательным учреждением**

 **Уважаемый респондент!**

Вы принимаете участие в социологическом опросе по оценке уровня удовлетворенности качеством образования, предоставляемого образовательным учреждением.

Пожалуйста, внимательно прочитайте вопросы и выберите варианты ответов, которые Вам подходят. Обведите букву подходящих вариантов ответов или поставьте галочку рядом.

**Удовлетворены ли Вы?**

|  |
| --- |
| 1. **Уровень оказания образовательных услуг:**
2. совершенно не удовлетворен
3. скорее не удовлетворен
4. затрудняюсь с ответом
5. скорее удовлетворены
6. полностью удовлетворен
 |
| 1. **Профессионализм педагогических кадров ДОУ:**
2. совершенно не удовлетворен
3. скорее не удовлетворен
4. затрудняюсь с ответом
5. скорее удовлетворены
6. полностью удовлетворен
 |
| 1. **Состояние и оснащение игровых, спальных, специализированных помещений (физкультурный, музыкальный залы, кабинет педагога-психолога, учителя- логопеда и т.п.), игрового и спортивного оборудования на территории ДОУ:**
2. совершенно не удовлетворен
3. скорее не удовлетворен
4. затрудняюсь с ответом
5. скорее удовлетворены
6. полностью удовлетворен
7. **Качество дополнительных образовательных услуг для воспитанников (кружки, секции, студии):**
8. совершенно не удовлетворен
9. скорее не удовлетворен
10. затрудняюсь с ответом
11. скорее удовлетворен
12. полностью удовлетворен
 |
| 1. **Безопасность пребывания воспитанников в ДОУ:**
2. совершенно не удовлетворен
3. скорее не удовлетворен
4. затрудняюсь с ответом
5. скорее удовлетворен
6. полностью удовлетворен
 |
| 1. **Качество питания:**
2. совершенно не удовлетворен
3. скорее не удовлетворен
4. затрудняюсь с ответом
5. скорее удовлетворен
6. полностью удовлетворен
 |
| 1. **Степень осведомленности родителей о деятельности ДОУ посредством информационно-коммуникационных технологий (сайт, Интернет):**
2. совершенно не удовлетворен
3. скорее не удовлетворены
4. затрудняюсь с ответом
5. скорее удовлетворены
6. полностью удовлетворен
7. **Уровень оказания услуг по присмотру и уходу:**
8. совершенно не удовлетворен
9. скорее не удовлетворен
10. трудно сказать
11. скорее удовлетворены
12. полностью удовлетворены
 |
|  |
|  |
|  |

**Приложение 4**

**Анкета по оценке уровня удовлетворенности качеством образования, предоставляемого учреждением дополнительного образования**

 **Уважаемый респондент!**

Вы принимаете участие в социологическом опросе по оценке уровня удовлетворенности качеством образования, предоставляемого образовательным учреждением.

Пожалуйста, внимательно прочитайте вопросы и выберите варианты ответов, которые Вам подходят. Обведите букву подходящих вариантов ответов или поставьте галочку рядом.

**Удовлетворены ли Вы?**

|  |
| --- |
| 1. **Уровень оказания дополнительных образовательных услуг:**

а) совершенно не удовлетворен1. скорее не удовлетворен
2. затрудняюсь с ответом
3. скорее удовлетворены
4. полностью удовлетворен
 |
| 1. **Профессионализм педагогических кадров:**

a)совершенно не удовлетворен1. скорее не удовлетворен
2. затрудняюсь с ответом
3. скорее удовлетворены
4. полностью удовлетворен
 |
|  **3. Состоянием материально-технической базы учреждения:** а) совершенно не удовлетворен b) скорее не удовлетворен c)затрудняюсь с ответом d) скорее удовлетворен e) полностью удовлетворен **4.Безопасность пребывания детей в учреждении:**1. совершенно не удовлетворен
2. скорее не удовлетворен
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворен
5. полностью удовлетворен
 |
|  |
|  |
|  **5.Степень осведомленности родителей о деятельности учреждения посредством информационно-коммуникационных технологий (сайт, Интернет):**1. совершенно не удовлетворен
2. скорее не удовлетворены
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворены
5. полностью удовлетворен
 |
|  |
|  |
| **6. Наличие условий для самореализации детей (организация участия в соревнованиях, фестивалях, смотрах, конкурсах):** |

a) совершенно не удовлетворен

b) скорее не удовлетворен

c) затрудняюсь с ответом

d) скорее удовлетворен

e) полностью удовлетворен

**7. Удобство графика проведения занятий:**

a) совершенно не удовлетворен

b) скорее не удовлетворен

c) затрудняюсь с ответом

d) скорее удовлетворен

e) полностью удовлетворен

**Приложение 5**

**Отчет по оценке уровня удовлетворенности качеством образования, предоставляемого общеобразовательным учреждением**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопросы | Результаты % | Итого (среднее)% |
| 1-4классы | 5-9классы | 10-11классы |
| **1. Уровнем оказания образовательных услуг** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворены |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворены |  |  |  |  |
| **2. Организацией учебно-воспитательного процесса** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворены |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **3. Степенью информированности о деятельности образовательного учреждения посредством информационно – коммуникативных технологий (сайт, Интернет)** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **4. Состоянием материально-технической базы учреждения** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **5. Профессионализмом педагогов** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **6. Организацией питания в школе** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **7. Обеспечением литературой и пособиями, учебниками (школьная библиотека)** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **8. Санитарно – гигиеническими условиями** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **9. Взаимоотношениями педагогов с обучающимися** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **10.** **Взаимоотношениями педагогов с родителями** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **11. Качеством дополнительных образовательных услуг (кружков, секций и т.п.)** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворен |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |
| **12. Организацией отдыха детей в каникулярное время** |
| а) совершенно не удовлетворен |  |  |  |  |
| б) скорее не удовлетворен |  |  |  |  |
| в) затрудняюсь с ответом |  |  |  |  |
| г) скорее удовлетворены |  |  |  |  |
| д) полностью удовлетворен |  |  |  |  |

**Приложение 6**

**Отчет по оценке уровня удовлетворенности качеством образования, предоставляемого дошкольным образовательным учреждением**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во человек  | % |
|  **1. Уровень оказания образовательных услуг**1. совершенно не удовлетворен
2. скорее не удовлетворен
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворен
5. полностью удовлетворен
 |  |  |
| **2.Профессионализм педагогических кадров ДОУ**1. совершенно не удовлетворены
2. скорее не удовлетворены
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворены
5. полностью удовлетворен
 |  |  |
| **3.Состояние игровых, спальных, специализированных помещений (физкультурный, музыкальный залы, кабинет педагога-психолога, учителя логопеда и т.п.), игрового и спортивного оборудования на территории ДОУ**1. совершенно не удовлетворен
2. скорее не удовлетворен
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворен
5. полностью удовлетворен
 |  |  |
| **4. Качество дополнительных образовательных услуг для воспитанников (кружки, секции, студии)**1. совершенно не удовлетворен
2. скорее не удовлетворен
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворен
5. полностью удовлетворен
 |  |  |
| **5.Безопасность пребывания воспитанников в ДОУ**1. совершенно не удовлетворен
2. скорее не удовлетворен
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворен
5. полностью удовлетворен
 |  |  |
| **6.Качество питания**1. совершенно не удовлетворен
2. скорее не удовлетворен
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворен
5. полностью удовлетворен
 |  |  |
| **7. Степень освещенности родителей о деятельности ДОУ посредством информационно-коммуникационных технологий (сайт, Интернет)**1. совершенно не удовлетворен
2. скорее не удовлетворен
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворен
5. полностью удовлетворен
 |  |  |
| **8. Уровень оказания услуг по присмотру и уходу**1. совершенно не удовлетворен
2. скорее не удовлетворен
3. затрудняюсь с ответом
4. скорее удовлетворен
5. полностью удовлетворен
 |  |  |

**Приложение 7**

**Отчет по оценке уровня удовлетворенности качеством образования, предоставляемого учреждением дополнительного образования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во человек  | % |
| **1.** **Уровень оказания образовательных услуг:**а) совершенно не удовлетворенb) скорее не удовлетворенc) затрудняюсь с ответомd) скорее удовлетвореныe) полностью удовлетворен |  |  |
| **2.** **Профессионализм педагогических кадров:**a) совершенно не удовлетворенb) скорее не удовлетворенc) затрудняюсь с ответомd) скорее удовлетвореныe) полностью удовлетворен |  |  |
|  **3. Состоянием материально-технической базы учреждения:**а) совершенно не удовлетворенb) скорее не удовлетворенc) затрудняюсь с ответомd) скорее удовлетворенe) полностью удовлетворен  |  |  |
| **4. Безопасность пребывания детей в учреждении:**a) совершенно не удовлетворенb) скорее не удовлетворенc) затрудняюсь с ответомd) скорее удовлетворенe) полностью удовлетворен |  |  |
| **5. Степень осведомленности родителей о деятельности учреждения посредством информационно-коммуникационных технологий (сайт, Интернет):**a) совершенно не удовлетворенb) скорее не удовлетвореныc) затрудняюсь с ответомd) скорее удовлетвореныe) полностью удовлетворен |  |  |
| **6. Наличие условий для самореализации детей (организация участия в соревнованиях, фестивалях, смотрах, конкурсах):**a) совершенно не удовлетворенb) скорее не удовлетворенc) затрудняюсь с ответомd) скорее удовлетворенe) полностью удовлетворен |  |  |
| **7. Удобство графика проведения занятий:**a) совершенно не удовлетворенb) скорее не удовлетворенc) затрудняюсь с ответомd) скорее удовлетворенe) полностью удовлетворен |  |  |