



Управление образования администрации  
Находкинского городского округа Приморского края

П Р И К А З

«10» 12 2018 г.

№ 133-а

О проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг

Во исполнение муниципальной программы «Противодействие коррупции в Находкинском городском округе на 2017 - 2019 годы», и приказа управления образования администрации Находкинского городского округа от 01.08.2018 г. № 48-а «Об утверждении плана-графика мониторингов деятельности образовательных учреждений Находкинского городского округа на 2018 - 2019 учебный год»

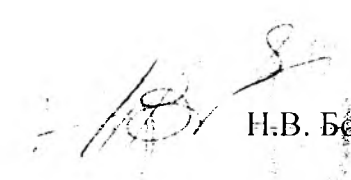
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести с 14 декабря 2018 года по 25 января 2019 года мониторинг удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее – Мониторинг).
2. Утвердить Порядок о проведении Мониторинга (приложение).
3. Поручить МБУ «ИМЦ «Развитие» (Патюкова) осуществление мероприятий, связанных с организацией и проведением Мониторинга.
4. Руководителям муниципальных образовательных организаций:
  - 4.1. Провести необходимую разъяснительную работу в учреждении и принять участие в Мониторинге.
5. Ведущему специалисту управления образования администрации Находкинского городского округа И.Е. Моргуновой разместить Положение

о Мониторинге на официальном сайте управления образования в срок до 14 декабря 2018 года.

6. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования  
администрации Находкинского городского округа



Н.В. Бондаренко

**Порядок  
о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей услуг  
качеством образования**

**1. Общие положения**

Настоящее Положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей услуг качеством образования (далее - Положение) устанавливает процедуру проведения мониторинга, (далее – Мониторинг), определяет цели и задачи Мониторинга, условия участия в опросе, (далее – Опрос), требования к заполнению ответов в Опросе, критерии анализа.

Учредителями и организаторами Мониторинга являются: управление образования администрации Находкинского городского округа и МБУ «Информационно-методический центр «Развитие» г. Находка» (далее – Организатор).

Организатор определяет условия участия в Опросе, его содержание и критерии анализа, осуществляет информационную поддержку.

**2. Цель Мониторинга**

Целью Мониторинга является обеспечение защиты прав и законных интересов потребителей образовательных услуг, снижение уровня коррупции на территории Находкинского городского округа, улучшение качества предоставления образовательных услуг.

**3. Участники Мониторинга**

Для получения объективных данных Мониторинга необходимо участие не менее 50% учащихся и их родителей от каждого образовательного учреждения.

Вид учреждения	Возрастные категории учащихся	Участники
Общеобразовательные учреждения	1-7 класс	родители
	8 – 11 класс	учащиеся и родители
Учреждения дополнительного образования детей	6 - 14 лет	родители
	15 – 18 лет	учащиеся и родители
Дошкольные образовательные учреждения	дошкольники	родители

**4. Этапы и процедура проведения Мониторинга**

**4.1. Этапы проведения.**

Мониторинг проводится в период с 10 декабря 2018 года по 25 января 2019 года:

14 декабря 2018 г. - 14 января 2019 г. – проведение опроса потребителей образовательных услуг;

15 - 24 января 2019 г. – анализ полученных результатов, составление аналитической справки;

25 января 2019 г. – информирование образовательных учреждений об итогах мониторинга.

4.2. Процедура участия в Опросе.

4.2.1. Участие в Опросе является анонимным.

4.2.2. Ответы на вопросы заполняются конфиденциально в электронном виде в разделе «Аналитика» на сайте МБУ «ИМЦ «Развитие» или по ссылкам:

Общеобразовательные учреждения	<a href="https://goo.gl/forms/FcIgMhp5FxFxUmtYaL2">https://goo.gl/forms/FcIgMhp5FxFxUmtYaL2</a>
Учреждения дополнительного образования детей	<a href="https://goo.gl/forms/QFvqUVsHHR6eA0v93">https://goo.gl/forms/QFvqUVsHHR6eA0v93</a>
Дошкольные образовательные учреждения	<a href="https://goo.gl/forms/tzoXeOxV0pcWO7Ln1">https://goo.gl/forms/tzoXeOxV0pcWO7Ln1</a>

### 5. Вопросы Мониторинга

5.1. Общеобразовательные учреждения:

5.1.1. Укажите ваше образовательное учреждение.

5.1.2. Кем вы являетесь? (варианты ответа: родитель/обучающийся)

5.1.3. Открытость и доступность информации.

5.1.3.1. Оцените, насколько Вы удовлетворены содержанием необходимой информации на официальном сайте образовательной организации (контактные сведения - телефоны, электронная почта) (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен).

5.1.3.2. Оцените, насколько Вы согласны или не согласны со следующими суждениями о сайте образовательной организации:

Суждения	Варианты ответов		
	Полностью согласен	Частично согласен	Не согласен
На сайте предоставлена актуальная информация, которую регулярно обновляют			
На сайте предоставлена информация о педагогических работниках организации			

5.1.3.3. Удовлетворены ли Вы качеством ведения электронных журналов и дневников? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.1.4. Комфортность условий.

5.1.4.1. Насколько Вы удовлетворены следующими материально-техническими аспектами работы образовательной организации?

Аспекты	Варианты ответов		
	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Не удовлетворен
Состояние помещений, качество ремонта			
Наличие необходимого учебного оборудования (компьютеры, специальные лабораторные приборы и пр.)			

5.1.4.2. Насколько Вы удовлетворены организацией условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся?

Условия	Варианты ответов		
Температурный режим в помещениях, профилактические процедуры, организация отдыха	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Не удовлетворен
Организацией питания воспитанников			

5.1.4.3. Насколько Вы удовлетворены организацией условий оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.1.4.4. Оцените, как, на Ваш взгляд, обеспечена организация условий для развития творческих способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п. (варианты ответа: доволен, частично доволен, не доволен)

5.1.5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации.

5.1.5.1. Удовлетворены ли Вы качеством работы классного руководителя с обучающимися? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.1.5.2. Удовлетворены ли Вы компетентностью, профессионализмом педагогического коллектива? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.1.5.3. Оцените, насколько Вы согласны или не согласны со следующими суждениями об образовательной организации: "Работники данной организации являются доброжелательными и вежливыми". (варианты ответа: полностью согласен, частично согласен, не согласен)

5.1.6. Качество образовательной деятельности образовательной организации.

5.1.6.1. Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.1.6.2. Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет? (варианты ответа: порекомендую, не порекомендую)

5.2. Дошкольные образовательные учреждения:

5.2.1. Укажите ваше образовательное учреждение.

5.2.2. Открытость и доступность информации о детском саде.

5.2.2.1. Оцените, насколько Вы удовлетворены содержанием необходимой информации на официальном сайте детского сада (контактные сведения - телефоны, электронная почта) (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.2.2.2. Оцените, насколько Вы согласны или не согласны со следующими суждениями о сайте детского сада:

Суждения	Варианты ответов		
На сайте предоставлена актуальная информация, которую регулярно обновляют	Полностью согласен	Частично согласен	Не согласен
На сайте предоставлена информация о педагогических работниках организации			

5.2.3. Комфортность условий.

5.2.3.1. Насколько Вы удовлетворены следующими материально-техническими аспектами работы дошкольной образовательной организации?

Аспекты	Варианты ответов		
Состояние помещений, качество ремонта	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Не удовлетворен
Наличие необходимого учебного и игрового оборудования (игрушки, учебный и спортивный инвентарь и пр.)			

5.2.3.2. Насколько Вы удовлетворены организацией условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания воспитанников?

Условия	Варианты ответов		
Температурный режим в помещениях, профилактические процедуры, организация отдыха	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Не удовлетворен
Организацией питания воспитанников			

5.2.3.3. Насколько Вы удовлетворены организацией условий оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.2.3.4. Оцените, как, на Ваш взгляд, обеспечена организация условий для воспитания и развития творческих способностей воспитанников, включая их участие в конкурсах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п. (варианты ответа: доволен, частично доволен, не доволен)

5.2.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников детского сада.

5.2.4.1. Удовлетворены ли Вы качеством работы воспитателя с детьми? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.2.4.2. Удовлетворены ли Вы компетентностью, профессионализмом педагогического коллектива? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.2.4.3. Оцените, насколько Вы согласны или не согласны со следующими суждениями о дошкольной образовательной организации: «Работники данной организации являются доброжелательными и вежливыми». (варианты ответа: полностью согласен, частично согласен, не согласен)

5.2.5. Качество образовательной деятельности дошкольной образовательной организации.

5.2.5.1. Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых дошкольной образовательной организацией? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.2.5.2. Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную дошкольную образовательную организацию Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет? (варианты ответа: порекомендую, не порекомендую)

5.3. Учреждения дополнительного образования детей:

5.3.1. Укажите ваше образовательное учреждение.

5.3.2. Кем вы являетесь? (варианты ответа: родитель/обучающийся)

5.3.3. Открытость и доступность информации.

5.3.3.1. Оцените, насколько Вы удовлетворены содержанием необходимой информации на официальном сайте учреждения дополнительного образования (контактные сведения - телефоны, электронная почта). (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.3.3.2. Оцените, насколько Вы согласны или не согласны со следующими суждениями о сайте учреждения дополнительного образования:

Суждения	Варианты ответов		
На сайте предоставлена актуальная информация, которую регулярно обновляют	Полностью согласен	Частично согласен	Не согласен
На сайте предоставлена информация о педагогических работниках организации			

5.3.4. Комфортность условий

5.3.4.1. Насколько Вы удовлетворены следующими материально-техническими аспектами работы образовательной организации?

Аспекты	Варианты ответов		
Состояние помещений, качество ремонта	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Не удовлетворен
Наличие необходимого учебного оборудования (творческо-прикладной/спортивный инвентарь и пр.)			

5.3.4.2. Насколько Вы удовлетворены организацией условий для охраны и укрепления здоровья обучающихся (температурный режим в классах, профилактические процедуры, организация отдыха)? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.3.4.3. Оцените, как, на Ваш взгляд, обеспечены организация условий для развития творческих/физических способностей и учет интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, выставках, физкультурных и спортивных мероприятиях и т.п. (варианты ответа: доволен, частично доволен, не доволен)

5.3.5. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации.

5.3.5.1. Удовлетворены ли Вы качеством работы педагога/тренера с обучающимися? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.3.5.2. Удовлетворены ли Вы компетентностью, профессионализмом педагогического коллектива? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.3.5.3. Оцените, насколько Вы согласны или не согласны со следующими суждениями об образовательной организации: «Работники данной организации являются доброжелательными и вежливыми». (варианты ответа: полностью согласен, частично согласен, не согласен)

5.3.6. Качество образовательной деятельности образовательной организации.

5.3.6.1. Удовлетворены ли Вы качеством образовательных услуг, предоставляемых образовательной организацией? (варианты ответа: удовлетворен, удовлетворен частично, не удовлетворен)

5.3.6.2. Если к Вам обратятся за советом, то готовы ли Вы рекомендовать данную образовательную организацию Вашим родственникам, друзьям, знакомым или нет? (варианты ответа: порекомендую, не порекомендую)

## 6. Критерии анализа и условия обработки данных

### 6.1. Критерии анализа.

Ответы Опроса, анализируются по критериям, представленным в таблице.

Критерии	Показатели
Открытость и доступность информации	позитивный / нейтральный / негативный
Комфортность условий	позитивный / нейтральный / негативный
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательной организации	позитивный / нейтральный / негативный
Качество образовательной деятельности образовательной организации	позитивный / нейтральный / негативный
	позитивный / негативный
Сравнительный анализ с прошедшим календарным годом	

### 6.2. Условия обработки данных.

Полученные ответы сохраняются общей базой данных за текущий период. Данные консолидируются по видам учреждений и критериям. Проводятся расчеты по критериям. Результаты визуализируются в диаграммах.

## 7. Объявление результатов

Аналитическая справка Мониторинга размещается на в разделе «Аналитика» на сайте МБУ «ИМЦ «Развитие» не позднее 25 января 2019 года.