

**Муниципальное образование Советский район  
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра  
Администрация Советского района  
Управление образования**

**ПРИКАЗ**

«\_\_30\_\_»\_\_04\_\_2019 г.

№\_355\_

**Об утверждении положения о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых в муниципальных образовательных организациях Советского района**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05 августа 2013 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования», приказом Управления образования администрации Советского района от 18.09.2014 г. № 634 «О проведении мониторинга системы образования Советского района», с целью определения степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в муниципальных образовательных организациях Советского района

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:
  - 1.1. Положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными организациями Советского района (далее – Мониторинг) (приложение 1).
  - 1.2. Формы анкет для проведения Мониторинга (приложения 2, 3, 4, 5).
2. Исполняющему обязанности директора муниципального казенного учреждения «Центр материально-технического и методического обеспечения» (далее – МКУ Центр МТиМО) Губановой Н.А. обеспечить организацию и проведение Мониторинга в соответствии с Положением о проведении Мониторинга, утвержденным п. 1.1. настоящего приказа.
3. Руководителям муниципальных образовательных организаций Советского района обеспечить участие родителей (законных представителей) в Мониторинге.
4. Отменить действие приказа Управления образования администрации Советского района от 09.12.2015 г. № 787 «Об утверждении регламента проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в образовательных организациях Советского района»
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник

Н.В. Черемных

Исполнитель:  
Исакова Наталья Владимировна,  
начальник отдела общего образования  
Тел. 8 (34675) 55-405



Согласовано:  
Заместитель начальника Управления образования  
по дополнительному образованию и воспитательной работе  
«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_2019

И.А. Богданова

Заместитель начальника Управления образования  
по общему образованию  
«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_2019

М.А. Петрушко

Рассылка: МКУ Центр МТиМО, МОО – все.

**Положение**  
**о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством**  
**образовательных услуг, предоставляемых муниципальными**  
**образовательными организациями Советского района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых муниципальными образовательными организациями Советского района (далее - Мониторинг) определяет порядок, сроки проведения Мониторинга, сбор и анализ его результатов.

1.2. Организаторами Мониторинга являются Управление образования администрации Советского района (далее – Управление образования), МКУ Центр МТиМО.

1.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг – ежегодное наблюдение за удовлетворенностью потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления выполняемых процессов.

1.4. Цель Мониторинга – изучение удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными организациями Советского района.

1.5. Задачи Мониторинга:

1.5.1. Повышение качества предоставляемых услуг.

1.5.2. Повышение взаимодействия между муниципальной образовательной организацией и потребителями услуг.

1.6. Метод исследования – анкетный опрос.

1.7. Участниками Мониторинга являются родители (законные представители) воспитанников и обучающихся муниципальных бюджетных дошкольных образовательных организаций Советского района, муниципальных бюджетных общеобразовательных организаций Советского района, муниципального автономного учреждения дополнительного образования Советского района «Центр «Созвездие» имени Героя Советского Союза генерал-полковника Гришина Ивана Тихоновича», муниципального автономного учреждения «Межшкольный учебный комбинат п. Пионерский».

1.8. Формы проведения анкетирования:

1.8.1. Очное анкетирование (проводится в присутствии представителя организатора в определенное время и в определенном месте).

1.8.2. Заочное анкетирование (анкета направляется в муниципальные образовательные организации Советского района).

1.9. Количество участников анкетирования – все родители (законные представители), желающие принять участие в анкетировании, но не менее 10% от общего количества обучающихся (воспитанников) в муниципальной образовательной организации Советского района.

## **2. Порядок проведения Мониторинга**

- 2.1. Управление образования администрации Советского района:
  - 2.1.1. Ежегодно, утверждает график проведения Мониторинга.
  - 2.1.2. Утверждает результаты проведения Мониторинга.
- 2.2. МКУ Центр МТиМО:
  - 2.2.1. Организует и проводит Мониторинг, ежегодно, в срок до 25 мая.
  - 2.2.2. Предоставляет информационную справку в Управление образования администрации Советского района в срок до 01 июня.
  - 2.2.3. Размещает результаты Мониторинга на сайте Управление образования администрации Советского района.

## АНКЕТА

### Уважаемые родители!

Просим Вас принять участие в социологическом опросе по оценке качества предоставления образовательных услуг общеобразовательной организацией

#### 1. Оснащенность общеобразовательной организации

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
В школе созданы условия для физического развития и укрепления и охраны здоровья ребенка			
Школа оптимально оснащена техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, компьютерами, интерактивным оборудованием и др.			
В школе достаточно книг, пособий, журналов, методических материалов для организации качественного учебного процесса			
В школе соблюдены санитарно-гигиенические условия			
Организация питания в школе устраивает меня и моего ребенка			

#### 2. Квалифицированность педагогов школы

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
В школе работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты			
Педагоги создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка			

#### 3. Развитие ребенка в школе

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
Ребенок с интересом и пользой проводит время в школе, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях			

В школе созданы все условия для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его познавательных интересов и разумных потребностей			
В успехах ребенка есть очевидные заслуги педагогов школы			
Благодаря посещению школы ребенок готов к поступлению в ВУЗ (оценка дается по отношению к детям, обучающимся в старших классах)			
Режим работы школы оптимален для полноценного развития ребенка			

#### 4. Взаимодействие администрации и педагогов школы с родителями

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в школе			
Педагоги представляют консультационную и иную помощь родителям в вопросах обучения и воспитания ребенка			
Родителям предоставляется возможность участия в управлении школой, внесения предложений, направленных на улучшение ее работы			
Предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами школы, учитываются при дальнейшей работе			
На сайте школы размещена полная и актуальная информация о деятельности школы, педагогических работниках, контактах, мероприятиях			

Ваши предложения,  
замечания \_\_\_\_\_

Благодарим за участие!

### АНКЕТА

#### Уважаемые родители!

Просим Вас принять участие в социологическом опросе по оценке качества предоставления образовательных услуг

#### 1. Оснащенность детского сада

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
Детский сад достаточно обеспечен развивающими игрушками, игровым оборудованием, позволяющим удовлетворить интересы ребенка			
Участок детского сада оснащен современным и разнообразным оборудованием, привлекательным для детей и обеспечивающим оптимальную двигательную активность каждого ребенка			
В детском саду созданы условия для физического развития, укрепления и охраны здоровья ребенка			
Детский сад оптимально оснащен техническим оборудованием: телевизорами, мультимедийными устройствами, музыкальным оборудованием, компьютерами и др.			
В детском саду достаточно книг, пособий, детских журналов, методических материалов для организации учебного процесса			
В детском саду соблюдены санитарно-гигиенические условия			
Организация питания в детском саду устраивает меня и моего ребенка			

#### 2. Квалифицированность педагогов детского сада

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
В детском саду работают квалифицированные и компетентные педагоги и специалисты			
Воспитатели создают комфортные и безопасные условия для каждого ребенка			

### 3. Развитие ребенка в детском саду

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
Ребенок с интересом и пользой проводит время в детском саду, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях			
В детском саду созданы все условия для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его познавательных интересов и разумных потребностей			
В успехах ребенка есть очевидные заслуги педагогов детского сада			
Благодаря посещению детского сада ребенок легко общается со взрослыми и сверстниками			
Благодаря посещению детского сада ребенок приобрел соответствующие возрасту необходимые знания и умения			
Режим работы детского сада оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей			
Благодаря посещению детского сада ребенок готов к поступлению в школу (оценка дается по отношению к ребенку старшей и подготовительной групп)			

### 4. Взаимодействие администрации и педагогов детского сада с родителями

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в детском саду			
Педагоги представляют консультационную и иную помощь родителям в вопросах воспитания ребенка			
Родителям предоставляется возможность участия в управлении учреждением, внесения предложений, направленных на улучшение работы детского сада			
Предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами детского сада, учитываются при дальнейшей работе			
На сайте детского сада размещена полная и актуальная информация о деятельности школы, педагогических работниках, контактах, мероприятиях			

Ваши предложения,  
замечания \_\_\_\_\_

---

Благодарим за участие!

### АНКЕТА

#### Уважаемые родители!

Просим Вас принять участие в социологическом опросе по оценке качества предоставления образовательных услуг МАУ ДО «Межшкольный учебный комбинат п. Пионерский» в 20\_\_-20\_\_ учебном году. Выберите вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. Анкета анонимная. Благодарим за сотрудничество!

#### 1. Оснащенность образовательной организации

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
В МАУ ДО МУК созданы условия для творческого, интеллектуального развития ребенка			
МАУ ДО МУК оптимально оснащен материально-техническими средствами (компьютерное оборудование, оборудование для творчества и др.)			
В МАУ ДО МУК соблюдены санитарно-гигиенические условия			

#### 2. Квалифицированность педагогов

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
В МАУ ДО МУК работают квалифицированные и компетентные педагоги, специалисты			
Все педагоги готовы создать комфортные и безопасные условия для каждого ребенка			
Педагоги и специалисты МАУ ДО МУК оптимально согласуют свои цели для полноценного обучения, развития и воспитания ребенка			

#### 3. Развитие ребенка в образовательной организации

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
Ребенок с интересом и пользой проводит время в МАУ			



ДО МУК, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях			
В МАУ ДО МУК созданы все условия для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его познавательных интересов и разумных потребностей			
В успехах ребенка есть очевидные заслуги педагогов МАУ ДО МУК			
Режим работы МАУ ДО МУК оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей			
Родителей удовлетворяет организация учебно-воспитательного процесса в МАУ ДО МУК			

#### 4. Взаимодействие администрации и педагогов Центра с родителями

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в МАУ ДО МУК			
Взаимоотношения педагогов и моего ребенка полностью удовлетворяют меня			
Взаимоотношения МАУ ДО МУК и семьи эффективно и плодотворно в развитии, обучении и воспитании ребенка			
Предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами МАУ ДО МУК, учитываются при дальнейшей работе			
На сайте МАУ ДО МУК размещена полная и актуальная информация о деятельности школы, педагогических работниках, контактах, мероприятиях			

Ваши предложения,  
замечания \_\_\_\_\_

Благодарим за участие!

## АНКЕТА

### Уважаемые родители!

Просим Вас принять участие в социологическом опросе по оценке качества предоставления образовательных услуг МАУ ДО СР «Центр «Созвездие» им. Героя Советского Союза Гришина И.Т.» в 20\_\_-20\_\_ учебном году. Выберите вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. Анкета анонимная. Благодарим за сотрудничество!

### 1. Оснащенность образовательной организации

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
В Центре созданы условия для творческого, интеллектуального развития ребенка			
Центр оптимально оснащен материально-техническими средствами (компьютерное оборудование, оборудование для творчества и др.)			
В Центре соблюдены санитарно-гигиенические условия			

### 2. Квалифицированность педагогов

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
В Центре работают квалифицированные и компетентные педагоги, специалисты			
Все педагоги готовы создать комфортные и безопасные условия для каждого ребенка			
Педагоги и специалисты Центра оптимально согласуют свои цели для полноценного обучения, развития и воспитания ребенка			

### 3. Развитие ребенка в образовательной организации

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь

Ребенок с интересом и пользой проводит время в Центре, его привлекают к участию в организуемых мероприятиях			
В Центре созданы все условия для раскрытия способностей ребенка, удовлетворения его познавательных интересов и разумных потребностей			
В успехах ребенка есть очевидные заслуги педагогов Центра			
Режим работы Центра оптимален для полноценного развития ребенка и удобен для родителей			
Родителей удовлетворяет организация учебно-воспитательного процесса в Центре			

#### 4. Взаимодействие администрации и педагогов Центра с родителями

Критерии	Согласен	Не согласен	Воздержусь
Родителям доступна полная информация о жизнедеятельности ребенка в Центре			
Взаимоотношения педагогов и моего ребенка полностью удовлетворяют меня			
Взаимоотношения Центра и семьи эффективно и плодотворно в развитии, обучении и воспитании ребенка			
Предложения родителей оперативно рассматриваются администрацией и педагогами Центра, учитываются при дальнейшей работе			
На сайте Центра размещена полная и актуальная информация о деятельности школы, педагогических работниках, контактах, мероприятиях			

Ваши предложения,  
замечания \_\_\_\_\_

Благодарим за участие!