



Управление образования администрации
Находкинского городского округа Приморского края

П Р И К А З

«01» 12. 2023 г.

№ 206-а

О проведении мониторинга удовлетворенности
потребителей качеством образовательного процесса

В целях определения уровня удовлетворенности обучающихся и их родителей (законных представителей) качеством организации образовательного процесса в муниципальных образовательных учреждениях Находкинского городского округа

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Провести с 01.12.2023 года по 31.01.2024 года мониторинг удовлетворенности потребителей качеством организации образовательного процесса (далее – Мониторинг).
2. Утвердить Порядок о проведении Мониторинга (приложение).
3. МБУ «ИМЦ «Развитие» (Путинцева) организовать осуществление мероприятий, связанных с организацией и проведением Мониторинга.
4. Руководителя муниципальных образовательных организаций:
 - 4.1. Провести необходимую разъяснительную работу в учреждении и принять участие в Мониторинге, обеспечив участие не менее 50% учащихся и их родителей
5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Заместитель главы администрации
Находкинского городского округа –
начальник управления образования
администрации Находкинского городского округа



Е.А. Мухамадиева

**Порядок
о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей
качеством образовательного процесса**

1. Общие положения

Настоящий Порядок о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей услуг качеством образовательного процесса (далее - Порядок) 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 **01 декабря 2023 года по 31 января 2024 года:**

01 декабря 2023 года – 24 января 2024 г. – проведение опроса потребителей образовательных услуг;

25 - 31 января 2024 г. – анализ полученных результатов, составление аналитической справки;

31 января 2024 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 по ссылкам:

Общеобразовательные учреждения	https://vk.cc/csWU7U
Учреждения дополнительного образования детей	https://vk.cc/csWT1Z
Дошкольные образовательные учреждения	https://vk.cc/csWTnh

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		
На сайте представлена актуальная информация, которую постоянно обновляют	Полностью согласен	Частично согласен	Не согласен
На сайте предоставлена информация о педагогических работника 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		
Состояние помещений, качество ремонта	Удовлетворен	Удовлетворен частично	Не удовлетворен
Наличие необходимого учебного оборудования (компьютеры, специальный лабораторные приборы)			

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
Организация 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 саду.

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 (игрушка, учебный и спортивный инвентарь и пр.)			

5.2.3.4. 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
Организация 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 и игрового оборудования (игрушка, учебный и 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 / 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 в разделе «Аналитика» на сайте МБУ «ИМЦ «Развитие» не позднее 6 февраля 2024 года.

8. QR коды ссылок на формы опроса

8.1. Общеобразовательные учреждения



8.2. Дошкольные образовательные учреждения



8.3. Учреждения дополнительного образования детей

