



**ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
НЯГАНЬ**

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

**КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НЯГАНИ
(КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ)**

ПРИКАЗ

15.10.2021

№535

Об организации и проведении
социологического исследования
уровня удовлетворенности населения
качеством условий осуществления
образовательной деятельности
в образовательных организациях
города Нягани

На основании приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам», приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 №675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», с целью непрерывного системного анализа и оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в дошкольных образовательных и общеобразовательных организациях, организациях дополнительного образования детей города Нягани

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. форму анкеты для проведения социологического исследования (приложение 1);
 - 1.2. перечень организаций, участвующих в опросе (приложение 2);
 - 1.3. порядок проведения социологического исследования (приложение 3).
2. Сектору анализа и прогнозирования Комитета образования и науки Администрации города Нягани (Т.В. Мандражиева):
 - 2.1. организовать среди образовательных организаций города ежегодное проведение социологического исследования методом интерактивного анкетного опроса на официальном сайте Комитета образования и науки Администрации города Нягани;
 - 2.2. обеспечить ежегодную выгрузку данных в период с 25 по 30 декабря;

- 2.2. подвести итоги проведенного исследования в срок до 30 января;
- 2.3. довести информацию о результатах социологического исследования до руководителей подведомственных учреждений в течение 10 дней после подведения итогов исследования;
- 2.4. разместить информацию о результатах социологического исследования на сайте Комитета образования и науки Администрации города Нягани в течение 10 дней после подведения итогов исследования.
3. Руководителям подведомственных учреждений довести информацию о проводимом исследовании (сроки, форма, адрес в сети Интернет, результаты) до потребителей услуг.
4. Приказ Комитета образования и науки Администрации города Нягани от 16.09.2019 №481 «Об организации и проведении социологического исследования» признать утратившим силу.
5. Контроль исполнения приказа возложить на начальника управления по развитию образования Комитета образования и науки И.Б. Зинковскую.

Председатель Комитета
образования и науки



И.Н. Ерофеева

Анкета для получателей услуг

Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях города Нягани

Опрос проводится с целью изучения уровня удовлетворенности населения качеством условий осуществления образовательной деятельности в образовательных организациях города Нягани.

Просим Вас ответить на вопросы анкеты до 25 декабря!
Ваше мнение позволит улучшить работу организации и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно.

- 1) При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
 1. Да
 2. Нет (переход к вопросу 3)

- 2) Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
 1. Да
 2. Нет

- 3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
 1. Да
 2. Нет (переход к вопросу 5)

- 4) Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?
 1. Да
 2. Нет

- 5) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую вы обратились (в соответствии со сроками, установленными административными регламентами)?
 1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
 2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

- 6) Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации в помещении, наличие и доступность питьевой воды в помещении организации, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации, удовлетворительное санитарное состояние помещений организации, транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки), доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении организации) и прочие условия)?
 1. Да
 2. Нет

- 7) Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
1. Да
 2. Нет (переход к вопросу 9)
- 8) Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?
1. Да
 2. Нет
- 9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?
1. Да
 2. Нет
- 10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари и прочие работники)?
1. Да
 2. Нет
- 11) Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочими дистанционными формами)?
1. Да
 2. Нет (переход к вопросу 13)
- 12) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?
1. Да
 2. Нет
- 13) Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?
1. Да
 2. Нет
- 14) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов), навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и проч.)?)
1. Да
 2. Нет
- 15) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
1. Да
 2. Нет
- 16) Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в организации:
-

Благодарим за ответы!

Перечень организаций, участвующих в опросе

1. Дошкольное образование:

МАДОУ МО «Детский сад №2 «Сказка»
МАДОУ МО «Детский сад №3 «Теремок»
МАДОУ МО «Центр развития ребенка - детский сад №4 «Веснянка»
МАДОУ МО «Детский сад №6 «Рябинка»
МАДОУ МО «Детский сад №7 «Журавлик»
МАДОУ МО «Детский сад №8 «Росинка»
МАДОУ МО «Детский сад №9 «Белоснежка»
МАДОУ МО «Детский сад №10 «Дубравушка»
МАДОУ МО «Детский сад №11 «Елочка»

2. Общее образование:

МАОУ «СОШ №1»
МАОУ МО г.Нягань «СОШ №2»
МАОУ ОСШ №3
МАОУ «СОШ №6» им. А.И.Гордиенко
МАОУ МО г.Нягань «НОШ № 9»
МАОУ МО г.Нягань СОШ №14
МАОУ МО г.Нягань «Гимназия»

3. Дополнительное образование:

МАУ ДО МО г.Нягань «Центр детского творчества»

Порядок проведения социологического исследования

1. Анкетирование проводится ежегодно среди потребителей услуг в соответствии с годовым планом мероприятий Комитета образования и науки Администрации города Нягани.
2. Социологическое исследование проводится методом интерактивного анкетного опроса на официальном сайте Комитета образования и науки Администрации города Нягани.
3. Анкета состоит из 16 вопросов.
4. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации.
5. Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг образовательными организациями определяется по положительным ответам респондентов на вопросы об удовлетворенности условиями оказания услуг, содержащиеся в анкете.
6. По итогам обобщения данных, полученных в ходе опроса получателей услуг, формируются предложения по улучшению качества условий оказания услуг по каждой организации.
7. Выгрузка данных интерактивного анкетного опроса производится 1 раз с 25 по 30 декабря.
8. Результаты социологического исследования оформляются в форме справки в месячный срок после даты выгрузки в виде обобщенных данных по вопросам анкет и доводятся в течение 10 дней после подготовки справки до руководителей подведомственных учреждений.
9. Информация о результатах социологического исследования в течение 10 дней после подготовки справки размещается на сайте Комитета образования и науки Администрации города Нягани.