



**Отдел народного образования  
администрации городского округа город Первомайск  
Нижегородской области**

**ПРИКАЗ**

от 29.10.2018

№ 313 - ОД

**О проведении опроса об удовлетворенности потребностей  
граждан в муниципальных услугах**

В соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», муниципальной программой «Управление муниципальными финансами городского округа город Первомайск Нижегородской области», утвержденной постановлением администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 18 сентября 2014 года № 937»,

приказываю:

1. Провести опрос родителей (законных представителей) обучающихся муниципальных образовательных организаций городского округа город Первомайск Нижегородской области об удовлетворенности потребностей граждан в муниципальных услугах, увеличении их доступности и качества в форме анкетирования в период с 12 ноября 2018 года по 3 декабря 2018 года (далее – опрос).

2. Назначить координатором, ответственным за подведение итогов опроса, ведущего специалиста отдела народного образования администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области Г.П.Афанасьеву.

3. Утвердить прилагаемые формы анкет:

- удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (Приложение № 1);



- удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Присмотр и уход» (Приложение 2);

- удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования» (Приложение № 3);

- удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования» (Приложение № 4);

- удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования» (Приложение № 5);

- удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Реализации дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение № 6).

4. Руководителям муниципальных образовательных организаций:

4.1. назначить ответственных лиц для проведения опроса;

4.2. организовать разъяснительную работу с родителями (законными представителями) обучающихся по вопросу проведения опроса;

4.3. разместить информацию о проведении опроса на официальных сайтах образовательных организаций;

4.4. принять к сведению, что участие в опросе является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него;

4.5. обеспечить предоставление заполненных анкет, не менее 30 % от общего количества родителей (законных представителей) обучающихся (случайный выбор) муниципальных образовательных организаций городских поселений, не менее 50 % - для муниципальных образовательных организаций, расположенных в сельской местности, и итоговых листов опроса (Приложение № 7) в отдел народного образования администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области в срок до 6 декабря 2018 года.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник ОНО администрации  
городского округа г. Первомайск



С.В.Писанова



### АНКЕТА ОПРОСА

Удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»  
(далее - услуга)

Уважаемый респондент!

Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением о реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования в образовательной организации (далее - организация). Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте знаком - V (галочка) один из критериев оценки утверждения.

Вопрос: Удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги, в том числе:

1	Условия обслуживания:	Критерии оценки утверждения
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Уровень безопасности и охраны здоровья детей в организации.</li> <li>- Режим дня соответствует возрастным особенностям детей и способствует их гармоничному развитию.</li> <li>- В организации доброжелательная психологическая обстановка.</li> <li>- Для обучающихся организован рациональный двигательный режим и рациональное питание.</li> </ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
2	<b>Учебно-образовательные мероприятия</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Контроль за образовательным процессом, осуществляемый администрацией организации.</li> <li>- Организация совместной образовательной деятельности, осуществляемой в процессе организации различных видов детской деятельности.</li> <li>- Образовательный и воспитательный процесс в организации, ориентированный на развитие личности каждого ребёнка.</li> </ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
3	<b>Требования к персоналу:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Каждый специалист организации имеет соответствующую профессиональную подготовку.</li> <li>- Результаты развития ребенка воспитатели оценивают объективно и справедливо.</li> <li>- При оказании услуг работники организации проявляют к воспитанникам и родителям (законным представителям) внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.</li> </ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>



4.	Удовлетворяет Вас полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет
5.	Организация имеет хорошую материально-техническую базу.	да нет затрудняюсь ответить
6.	Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации.	положительно отрицательно затрудняюсь ответить
7.	Работники образовательной организации обладают необходимой компетентностью.	да нет затрудняюсь ответить
8.	Готовы Вы рекомендовать образовательную организацию своим родственникам и знакомым.	да нет затрудняюсь ответить
9.	Удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом.	удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет

Ваши комментарии об условиях и качестве предоставляемой услуги и предложения по ее совершенствованию:

---



---



---



---



---



---

Укажите ФИО (по желанию)

Благодарим за сотрудничество!

### АНКЕТА ОПРОСА

Удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Присмотр и уход»  
(далее - услуга)

Уважаемый респондент!

Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением о присмотре и уходе в образовательной организации (далее - организация). Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте знаком - V (галочка) один из критериев оценки утверждения.

Вопрос: Удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги, в том числе:

1	Условия обслуживания:	Критерии оценки утверждения
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Уровень безопасности и охраны здоровья детей в организации.</li><li>- Режим работы детского сада оптимален для полноценного развития ребенка.</li><li>- В организации доброжелательная психологическая обстановка.</li><li>- Вас удовлетворяет организованный двигательный режим, питание, санитарно-гигиенические условия.</li></ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
2.	Требования к персоналу:	
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Каждый специалист организации имеет соответствующую профессиональную подготовку.</li><li>- При оказании услуги работники организации проявляют к воспитанникам и родителям (законным представителям), внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.</li><li>- Вас удовлетворяют средства и формы общения воспитателей группы с ребенком.</li></ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
3.	Вас удовлетворяет качество присмотра и ухода	<div>да</div> <div>нет</div> <div>затрудняюсь ответить</div>
4.	Удовлетворяет Вас полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
5.	Организация имеет хорошую материально-техническую базу.	<div>да</div> <div>нет</div> <div>затрудняюсь ответить</div>
6.	Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации	<div>положительно</div> <div>отрицательно</div> <div>затрудняюсь ответить</div>
7.	Работники образовательной организации обладают необходимой компетентностью.	<div>да</div> <div>нет</div> <div>затрудняюсь ответить</div>



8.	Готовы Вы рекомендовать образовательную организацию своим родственникам и знакомым	да нет затрудняюсь ответить
9.	Удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом	удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет

Ваши комментарии об условиях и качестве предоставляемой услуги и предложения по ее совершенствованию:

---



---



---



---



---

Укажите ФИО (по желанию)

Благодарим за сотрудничество!

<p>1. В организации создана безопасная дружелюбная, комфортная по отношению к обучающимся и педагогам образовательная среда.</p> <p>2. Реализация совместных проектов, способствующих развитию личности ребенка и способствует его удовлетворенности качеством образования.</p> <p>3. Работники в достаточной степени информированы об основной образовательной программе начального общего образования, учебные планы и иные результаты федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования.</p>	<p>Критерии оценки утверждены</p>
<p>4. Учебно-образовательные мероприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Образовательный процесс в организации ориентирован на духовно-нравственное развитие, формирование умений учиться, реализацию возможностей ребенка, его интересов и способностей.</li> <li>Удовлетворяет ли Вы организацией досуговой деятельности учащихся.</li> <li>Методы обучения и воспитательно-образовательные, применяемые педагогами организации по отношению к ребенку, приводят к положительному результату.</li> <li>Вас удовлетворяет система оценивания достижений результатов освоения общеобразовательной программы начального общего образования учащимися в организации.</li> </ul>	<p>удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет</p>
<p>5. Требования к персоналу:</p>	

### АНКЕТА ОПРОСА

Удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования» (далее - услуга)

Уважаемый респондент!

Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением о реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования в образовательной организации. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте знаком - V (галочка) один из критериев оценки утверждения.

Вопрос: Удовлетворяет ли Вас условия и качество предоставления услуги, в том числе:

1	Условия обслуживания:	Критерии оценки утверждения
	<ul style="list-style-type: none"><li>- В организации создана безопасная, дружелюбная, комфортная по отношению к обучающимся и педагогам образовательная среда.</li><li>- Режим дня соответствует возрастным особенностям детей и способствует их гармоничному развитию.</li><li>- Родителей в достаточной степени информируют об основной образовательной программе начального общего образования, учебных планах и итогах реализации федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования.</li></ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
2	Учебно-образовательные мероприятия	
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Образовательный процесс в организации ориентирован на духовно-нравственное развитие, формирование умений учиться, реализацию возможностей ребенка, его интересов и способностей.</li><li>- Удовлетворены ли Вы организацией внеурочной деятельности учащихся.</li><li>- Методы обучения и воспитательного воздействия, применяемые педагогами организации по отношению к ребенку, приводят к положительному результату.</li><li>- Вас удовлетворяет система оценивания достижений результатов освоения общеобразовательной программы начального общего образования учащимися в организации</li></ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
3	Требования к персоналу:	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Каждый специалист обладает необходимым уровнем методологической культуры, сформированной готовностью к непрерывному образованию.</li> <li>- Педагогами организации осуществляется правильный и своевременный контроль за результатами обучения ребенка.</li> <li>- При оказании услуг работники проявляют к обучающимся и родителям (законным представителям) внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.</li> </ul>	удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет
4.	<b>Удовлетворяет Вас полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет
5.	<b>Организация имеет хорошую материально-техническую базу</b>	да нет затрудняюсь ответить
6.	<b>Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации</b>	положительно отрицательно затрудняюсь ответить
7.	<b>Работники образовательной организации обладают необходимой компетентностью</b>	да нет затрудняюсь ответить
8.	<b>Готовы Вы рекомендовать образовательную организацию своим родственникам и знакомым</b>	да нет затрудняюсь ответить
9.	<b>Удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом</b>	удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет

Ваши комментарии об условиях и качестве предоставляемой услуги и предложения по ее совершенствованию:

---



---



---



---



---

Укажите ФИО (по желанию)

Благодарим за сотрудничество!



### АНКЕТА ОПРОСА

Удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования» (далее – услуга)

Уважаемый респондент!

Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением о реализации основных общеобразовательных программ основного общего образования в образовательной организации (далее - организация). Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте знаком - V (галочка) один из критериев оценки утверждения.

Вопрос: Удовлетворяет ли Вас условия и качество предоставления муниципальной услуги, в том числе:

1	<b>Условия обслуживания:</b>	<b>Критерии оценки утверждения</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Уровень безопасности и охраны здоровья детей в организации.</li> <li>- Режим дня соответствует возрастным особенностям детей и способствует их гармоничному развитию.</li> <li>- В организации доброжелательная психологическая обстановка.</li> <li>- Для обучающихся организован рациональный двигательный режим и рациональное питание.</li> </ul>	<div style="text-align: center;">                     удовлетворяет                      удовлетворяет частично                      не удовлетворяет                 </div>
2	<b>Учебно-образовательные мероприятия:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Родителей в достаточной степени информируют о деятельности образовательной организации, об основных событиях в ней.</li> <li>- Образовательный процесс в образовательной организации ориентирован на развитие личности ребёнка.</li> <li>- Удовлетворяет ли уровень подготовки выпускников к сдаче экзаменов в форме основного государственного экзамена (ОГЭ) и единого государственного экзамена (ЕГЭ)</li> </ul>	<div style="text-align: center;">                     удовлетворяет                      удовлетворяет частично                      не удовлетворяет                 </div>
3	<b>Требования к персоналу:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Каждый специалист имеет соответствующую профессиональную подготовку.</li> <li>- При оказании услуг работники образовательной организации проявляют к обучающимся и родителям (законным представителям) внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.</li> </ul>	<div style="text-align: center;">                     удовлетворяет                      удовлетворяет частично                      не удовлетворяет                 </div>







### АНКЕТА ОПРОСА

Удовлетворенность потребностей граждан в услуге «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования» (далее - услуга)

Уважаемый респондент!

Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением о реализации основных общеобразовательных программ среднего общего образования в образовательной организации (далее - организация). Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте знаком - V (галочка) один из критериев оценки утверждения.

Вопрос: Удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуги, в том числе:

1	<b>Условия обслуживания:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Уровень безопасности и охраны здоровья детей в организации.</li><li>- Режим дня соответствует возрастным особенностям детей и способствует их гармоничному развитию.</li><li>- В организации доброжелательная психологическая обстановка.</li><li>- Для обучающихся организован рациональный двигательный режим и рациональное питание.</li></ul>	<b>Критерии оценки утверждения</b>  удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет
2	<b>Учебно-образовательные мероприятия:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Родителей в достаточной степени информируют о деятельности организации, об основных событиях в ней.</li><li>- Образовательный процесс в организации ориентирован на развитие личности ребёнка.</li><li>- Удовлетворяет ли уровень подготовки выпускников к сдаче экзаменов в форме основного государственного экзамена (ОГЭ) и единого государственного экзамена (ЕГЭ).</li></ul>	  удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет
3.	<b>Требования к персоналу:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Каждый специалист имеет соответствующую профессиональную подготовку.</li><li>- Результаты моего ребенка педагоги образовательной организации оценивают объективно и справедливо.</li><li>- При оказании услуг работники образовательной организации проявляют к обучающимся и родителям (законным представителям) внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.</li></ul>	  удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет



	Удовлетворяет Вас полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет
4.	Организация имеет хорошую материально-техническую базу	да нет затрудняюсь ответить
5.	Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации	положительно отрицательно затрудняюсь ответить
6.	Работники образовательной организации обладают необходимой компетентностью.	да нет затрудняюсь ответить
7.	Готовы Вы рекомендовать образовательную организацию своим родственникам и знакомым	да нет затрудняюсь ответить
8	Удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом	удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет

Ваши комментарии об условиях и качестве предоставляемой услуги и предложения по ее совершенствованию:

---



---



---



---



---

Укажите ФИО (по желанию)

Благодарим за сотрудничество!



### АНКЕТА ОПРОСА

Удовлетворенность потребностей граждан в муниципальной услуге «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

Уважаемый респондент!

Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением о реализации дополнительных общеразвивающих программ в образовательной организации (далее-организация). Прочитайте внимательно каждое утверждение. Отметьте знаком - V (галочка) один из критериев оценки утверждения.

Вопрос: Удовлетворяет ли Вас условия и качество предоставления муниципальной услуги, в том числе:

1	Условия обслуживания:	Критерии оценки утверждения
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- В организации уютно, красиво, чисто.</li> <li>- В организации доброжелательная психологическая атмосфера.</li> <li>- Управление образовательной организацией, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса.</li> <li>- Я всегда при необходимости могу обратиться в образовательную организацию за квалифицированным советом и консультацией.</li> </ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
2	Учебно-образовательные мероприятия:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Образовательный процесс в образовательной организации ориентирован на развитие личности ребёнка.</li> <li>- Родителей в достаточной степени информируют о деятельности образовательной организации, об основных событиях в ней.</li> </ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
3	Требования к персоналу:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Каждый специалист имеет соответствующую профессиональную подготовку.</li> <li>- При оказании услуги работники организации проявляют к обучающимся и родителям (законным представителям) внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.</li> </ul>	<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
4.	Удовлетворяет Вас полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
		<div>удовлетворяет</div> <div>удовлетворяет частично</div> <div>не удовлетворяет</div>
5.	Организация имеет хорошую материально-техническую базу	
		<div>да</div> <div>нет</div> <div>затрудняюсь ответить</div>



6.	Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации	положительно отрицательно затрудняюсь ответить
7.	Работники образовательной организации обладают необходимой компетентностью.	да нет затрудняюсь ответить
8.	Готовы Вы рекомендовать образовательную организацию своим родственникам и знакомым.	да нет затрудняюсь ответить
9.	Удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом	удовлетворяет удовлетворяет частично не удовлетворяет

Ваши комментарии об условиях и качестве предоставляемой услуги и предложения по ее совершенствованию:

---



---



---



---



---

Укажите ФИО (по желанию)

Благодарим за сотрудничество!



### ИТОГОВЫЙ ЛИСТ ОПРОСА

1. Наименование муниципальной образовательной организации, наименование услуги, Ф.И.О., должность, и контактный телефон ответственного за проведение опроса

№ п/п	Направление оценки	Показатели оценки	Количество родителей (законных представителей)
1.	<b>Условия обслуживания</b>	удовлетворяет	
		удовлетворяет частично	
		не удовлетворяет	
2.	<b>Учебно-образовательные мероприятия</b>	удовлетворяет	
		удовлетворяет частично	
		не удовлетворяет	
3.	<b>Требования к персоналу</b>	удовлетворяет	
		удовлетворяет частично	
		не удовлетворяет	
4.	Удовлетворяет Вас полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	удовлетворяет	
		удовлетворяет частично	
		не удовлетворяет	
5.	Организация имеет хорошую материально-техническую базу	да	
		нет	
		затрудняюсь ответить	
6.	Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации	положительно	
		отрицательно	
		затрудняюсь ответить	
7.	Работники образовательной организации обладают необходимой компетентностью.	да	
		нет	
		затрудняюсь ответить	



8.	Готовы Вы рекомендовать образовательную организацию своим родственникам и знакомым	да	
		нет	
		затрудняюсь ответить	
9.	Удовлетворяет ли Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом	удовлетворяет	
		удовлетворяет частично	
		не удовлетворяет	
ИТОГО: удовлетворены качеством предоставления услуги _____ % респондентов			
Количество респондентов - _____ чел.			

В соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», муниципальной программой «Улучшение муниципальных финансов городского округа город Первомайск Нижегородской области», утвержденной постановлением администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области от 18 сентября 2014 года № 937а.

1. Провести опрос родителей (законных представителей) обучающихся муниципальных образовательных организаций городского округа город Первомайск Нижегородской области «О удовлетворенности потребностей граждан в муниципальных услугах, реализации их доступности и качества в форме анкетирования в период с 12 ноября 2018 года по 3 декабря 2018 года (далее - опрос).

2. Назначить координатором, ответственным за проведение опроса, ведущего специалиста отдела народного образования администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области Г.И. Афанасьеву.

3. Утвердить прилагаемые формы анкет:  
- удовлетворенность потребностей граждан в услугах муниципальных образовательных программ доступности образования.