

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
лицей № 389 «Центр экологического образования»
Кировского района Санкт-Петербурга

РАССМОТРЕНО
на Общем собрании
протокол от
30.08.2017 № 1

ПРИНЯТО
на Педагогическом совете
протокол от 30.08.2017 № 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
от 31.08.2017 № 99 п.3

Директор

Васкин
Л.И. Васекина



**Положение
о порядке проведения анкетирования получателей образовательных услуг**

Санкт-Петербург
2017

1. Общие положения

1.1 Положение о порядке проведения анкетирования получателей образовательных услуг (далее – Положение) устанавливает общие требования к проведению опросов получателей образовательных услуг в ГБОУ лицее № 389 «ЦЭО» Кировского района Санкт-Петербурга (далее – лицей).

1.2 Целью настоящего Положения является обеспечение единого методологического подхода к получению и обработке показателей, полученных по итогам опросов.

2. Цель и задачи проведения анкетирования

2.1 Цель проведения анкетирования – создание системы оценки мнения получателей образовательных услуг для обеспечения добросовестной работы лицея.

2.2 Задачи проведения анкетирования:

- 1) Определение степени удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством предоставляемых услуг;
- 2) Определение мнения респондентов о проблеме коррупции;
- 3) Определение мнения респондентов по вопросам оказания платных образовательных услуг, привлечения и расходования добровольных пожертвований и целевых взносов физических лиц.
- 4) Определение степени удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся лицея деятельностью детских объединений (кружков, секций).
- 5) Получение дополнительной информации для последующего определения качеством предоставляемых образовательных услуг

3. Основные понятия и определения

3.1. Опрос – метод получения информации, основанный на устном или письменном обращении к респондентам с вопросами, содержание которых представляет проблему исследования.

Основные виды опроса:

- анкетирование – заполнение респондентом заранее заготовленных бланков анкет;
- интервью – заполнение специалистом, проводящим опрос, бланка вопросника.

3.2. Респонденты – получатели услуг, чье мнение изучается в ходе проведения опроса.

3.3. Анкета (вопросник) – перечень вопросов, с помощью которых можно получить информацию по проблеме исследования.

Сплошной опрос – при котором учитывается мнение всех получателей образовательных услуг.

Выборочный опрос – при котором изучается мнение части получателей образовательных услуг.

4. Порядок проведения анкетирования

4.1 Планирование социологического исследования.

При планировании социологического исследования определяются:

- цель проведения исследования;
- объект исследования;
- количество опрашиваемых респондентов;
- срок проведения исследования;
- сотрудник (группа сотрудников), ответственный за проведение исследования.

4.2 Разработка анкеты (вопросника)

4.2.1 Анкета, в зависимости от поставленных целей, может включать в себя вопросы, требующие полного ответа или предполагающие выбор респондентом ответа среди данных.

4.2.2 При формировании анкеты должны учитываться цель исследования, возрастные особенности респондентов, условия проведения опроса.

4.2.3 Основные требования к формированию анкеты:

- изложение вопросов на языке, понятном респондентам, отсутствие специальных терминов;
- оформление анкет с учетом возраста респондентов;
- количество вопросов от 3 до 12. Три вопроса используются при проведении блиц-опросов. Если большой объем исследования, то оно может проводиться в несколько этапов или опрашиваться другие получатели услуг, относящиеся к той же категории.

Администрация и сотрудники лицея могут разрабатывать другие анкеты, которые утверждаются директором и являются дополнением к данному Положению

4.3 Социологическое исследование осуществляется группой сотрудников лицея, назначенных директором.

4.4 Обобщение результатов опроса проводится работником (группой работников) лицея в пятидневный срок.

4.5 Подготовка отчета о проведении исследования.

Приложение № 1
К Положению о проведении анкетирования
получателей образовательных услуг

АНКЕТА

**для изучения удовлетворенности родителей деятельностью детских объединений
(кружков, секций) в 201_201_ учебном году**

Уважаемые родители! Просим Вас ответить на вопросы анкеты, что позволит администрации и педагогам, изучив Ваше мнение, улучшить работу дополнительного образования нашего лицея.

1. В каком классе обучается Ваш ребенок (нужное подчеркнуть)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

2. Какие кружки лицея посещает ребенок в этом году?

3. Доволен ли Ваш ребенок занятиями в кружке(ах)?

4. Работа, какого кружка кажется Вам наиболее интересной (не более 2-х вариантов)

5. Ваши предложения по улучшению работы кружков лицея

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

К Положению о проведении анкетирования
получателей образовательных услуг

Мониторинг мнения родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам оказания платных образовательных услуг, привлечения и расходования добровольных пожертвований и целевых взносов физических лиц

Вопросы	Да, меня известили в лицее	Да, благодаря сайту лицея	Нет	Мне это не интересно
Известен ли Вам телефон или электронный адрес региональной постоянно действующей «горячей линии» по вопросам незаконных сборов денежных средств в общеобразовательных организациях				
Известно ли Вам, что на официальном сайте общеобразовательной организации, в которой обучается Ваш ребенок, размещен документ о порядке оказания платных образовательных услуг				
Известно ли Вам, что на официальном сайте общеобразовательной организации, в которой обучается Ваш ребенок, размещен образец договора об оказании платных образовательных услуг				
Известно ли Вам, что на официальном сайте общеобразовательной организации, в которой обучается Ваш ребенок, размещен документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе				
Вы обладаете необходимой и достоверной информацией о перечне услуг, оказываемых общеобразовательной организацией, в которой обучается Ваш ребенок, бесплатно в рамках реализации общеобразовательных программ в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами (на базовом и углубленных уровнях)				
Известно ли Вам, кем и где принимаются решения о необходимости привлечения родительских средств на нужды общеобразовательной организации, в которой обучается Ваш ребенок				
Известно ли Вам, в каком порядке и на каких условиях Вы, как родитель, можете внести в общеобразовательную организацию, в которой обучается Ваш ребенок, добровольное пожертвование или целевой взнос				
Известно ли Вам, какие образовательные услуги оказываются в общеобразовательной организации, в которой обучается Ваш ребенок, на платной основе				
Имеют ли право родители учащихся общеобразовательной организации, в которой обучается Ваш ребенок, осуществлять контроль за расходованием родительских средств (имеется				

локальный акт)				
Известны ли Вам телефоны «горячих линий», адреса электронных приемных (в том числе правоохранительных и контрольно-надзорных органов), которыми Вы или Ваш ребенок можете воспользоваться в случае незаконного сбора денежных средств.				

Анкета получателя образовательных услуг

В целях независимой оценки качества образовательной деятельности организации просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

1. Как бы вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников лицея?

- 1. Положительно или скорее положительно
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее отрицательно или отрицательно

2. Удовлетворены ли вы компетентностью работников лицея?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

3. Удовлетворены ли вы материально-техническим обеспечением лицея?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

4. Удовлетворены ли вы качеством предоставляемых образовательных услуг?

- 1. Да, вполне или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить
- 3. Скорее нет или однозначно нет

5. Готовы ли вы рекомендовать лицей родственникам и знакомым?

- 1. Да или скорее да
- 2. Затрудняюсь ответить.
- 3. Скорее нет или однозначно нет

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!