



Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
гимназия № 397 Кировского района Санкт-Петербурга имени Г.В. Старовойтовой
(ГБОУ гимназия № 397 им. Г.В. Старовойтовой)

ПРИНЯТО
решением
Педагогического совета
протокол от 28.08.2019 № 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
от 30.08.2019 № 367
Директор



Ю.В. Апанасенко

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

Санкт-Петербург
2019

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 гимназии № 397 им. Г.В.Старовойтовой (далее – гимназия).

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 гимназии.

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 гимназии деятельностью детских объединений (кружков, секций).

5) Получение дополнительной информации для последующего определения качеством предоставляемых образовательных услуг

3 Основные понятия и определения

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.

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

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 Составление Плана проведения анкетирования (цель анкетирования, количество опрашиваемых респондентов, срок проведения, место проведения).

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 гимназии могут разрабатывать другие анкеты, которые утверждаются директором и являются дополнением к данному Положению

4.3 Реализация Плана проведения исследования осуществляется группой сотрудников гимназии, назначенных директором.

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

4.5 Подготовка отчета о проведении исследования.

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 гимназии.

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

2. Какие кружки гимназии 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 гимназии

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 2
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 гимназии	Да, благодаря сайту гимназии	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 гимназии?

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

2. Удовлетворены ли вы компетентностью работников гимназии?

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

3. Удовлетворены ли вы материально-техническим обеспечением гимназии?

- 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 гимназию родственникам и знакомым?

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

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Приложение № 4
К Положению о проведении анкетирования
получателей образовательных услуг

АНКЕТА

(9-11 классы)