**Свод данных**

Анкета «Качество оказания муниципальных услуг в сфере образования»

МБОУ гимназия № 9

Опрошено: 70 человек

Дата 21.12.16 г.

Место проведения опроса: МБОУ гимназия № 9

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Вопросы анкеты | Отметка | *Всего опрошенных*  *(чел.)* | *%* | |
| **I. Расскажите немного о Вашем ребенке:** | | | | | |
| 1. | *У Вас:* | *мальчик* | *40* | *57* | |
| *девочка* | *30* | *43* | |
| 2. | Сколько лет Ваш ребенок учится в нашем учреждении: | *первый год* | *10* | *14* | |
| *два-четыре года* | *25* | *36* | |
| *пять лет и больше* | *35* | *50* | |
| **II.Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения** | | | | | |
| 1. | Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность учреждения учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков/занятий (например, карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное, аудио- и видео оборудование, инвентарь): (оцените по баллам) | *5* | *36* | *51* | |
| *4* | *31* | *44* | |
| *3* | *3* | *4* | |
| *2* | *0* | *0* | |
| *Затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| 2. | Каковы санитарно-гигиенические условия в  учреждении (освещение, тепло, чистота): | *5* | *26* | *37* | |
| *4* | *24* | *34* | |
| *3* | *20* | *28* | |
| *2* | *0* | *0* | |
| *Затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| 3. | Оцените обеспеченность учебных кабинетов мебелью: | *5* | *19* | *27* | |
| *4* | *33* | *47* | |
| *3* | *18* | *26* | |
| *2* | *0* | *0* | |
| *Затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| 4. | Оцените благоустройство территории учреждения: | *5* | *35* | *50* | |
| *4* | *31* | *44* | |
| *3* | *4* | *6* | |
| *2* | *0* | *0* | |
| *Затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| 5. | Оцените, насколько Вас устраивает в учреждении: | | | | |
| А) | медицинское обслуживание: | *5* | *30* | *43* | |
| *4* | *31* | *44* | |
| *3* | *5* | *7* | |
| *2* | *2* | *3* | |
| *Затрудняюсь ответить* | *2* | *3* | |
| Б) | организация питания: | *5* | *19* | *27* | |
| *4* | *40* | *57* | |
| *3* | *11* | *16* | |
| *2* | *0* | *0* | |
| *Затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| В) | организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период (пришкольные лагеря): | *5* | *32* | *46* | |
| *4* | *18* | *26* | |
| *3* | *18* | *26* | |
| *2* | *2* | *3* | |
| *Затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| Г) | соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе: | *1) полностью соответствует* | *33* | *47* | |
| *2) в основном соответствует* | *23* | *33* | |
| *3) частично соответствует* | *3* | *4* | |
| *4) в целом соответствует* | *11* | *16* | |
| *5) затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| **III. Оцените качество образования, в том числе содержание, процесс и результат** | | | | | |
| 1. | Качество результата образования для Вас, это:  (можно выбрать несколько вариантов ответов) | *1) успеваемость, получение положительных отметок* | *26* | *37* | |
| *2) уровень знаний, позволяющий поступить в учебное заведение без репетиторов* | *30* | *43* | |
| *3) высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию и самообразованию* | *14* | *20* | |
| *4) высокий уровень общекультурной подготовки ученика* | *16* | *23* | |
| *5) сохранение здоровья обучающегося* | *18* | *26* | |
| 6) *активная жизненная позиция ученика* | *11* | *16* | |
| *7) наличие «портфолио» (наград, поощрений, грамот, дипломов) у обучающегося* | *8* | *11* | |
| *8) затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| 2. | Как Вы считаете, соответствует ли содержание и уровень преподаваемых учебных предметов в Вашемучреждении требованиям времени? | *1) полностью соответствует* | *32* | *46* | |
| *2) в основном соответствует* | *31* | *44* | |
| *3) частично соответствует* | *7* | *10* | |
| *4) затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| 3. | Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения (какие)? (можно выбрать несколько вариантов ответов): | *1) высокая учебная нагрузка* | *26* | *37* | |
| *2) завышенные требования учителя* | *4* | *6* | |
| *3) плохое состояния здоровья* | *4* | *6* | |
| *4) трудности в общении с учителями* | *6* | *8* | |
| *5) трудности в общении с одноклассниками* | *5* | *7* | |
| *6)  не испытывает трудностей* | *29* | *41* | |
| *7)  затрудняюсь ответить* | *10* | *14* | |
| 4. | Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями: | *1) хорошие отношения со всеми учителями* | *38* | *54* | |
| *2) хорошие отношения только с некоторыми учителями* | *10* | *14* | |
| *3) взаимоотношения ограничиваются только учебными вопросами* | *0* | *0* | |
| *4) отношения носят теплый, неформальный характер* | *12* | *17* | |
| *5) безразличные  отношения* | *0* | *0* | |
| *6) чаще всего отношения носят конфликтный характер* | *4* | *6* | |
| *7) затрудняюсь ответить* | *6* | *8* | |
| 5. | Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе: | *1) отношения на основе уважения, взаимопонимания* | *21* | *30* | |
| *2) доброжелательные, дружеские* | *40* | *57* | |
| *3) безразличные, каждый сам по себе* | *4* | *6* | |
| *4) натянутые, конфликтные* | *5* | *7* | |
| *5) затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| 6. | Скажите, по Вашему мнению, повышает ли предпрофильное обучение качество образования: | *1) да, безусловно* | *29* | *41* | |
| *2) скорее да, чем нет* | *30* | *43* | |
| *3) вряд ли повышает* | *0* | *0* | |
| *4) думаю, что нет* | *0* | *0* | |
| *5) затрудняюсь ответить* | *11* | *16* | |
| 7. | Какова на Ваш взгляд учебная нагрузка в учреждении:  (необходимо выбрать один вариант ответа) | *1) невыполнимая* | *5* | *7* | |
| *2) очень высокая* | *14* | *20* | |
| *3) высокая, но выполнимая* | *41* | *58* | |
| *4) низкая* | *0* | *0* | |
| *5) затрудняюсь ответить* | *10* | *14* | |
| 8. | Как бы Вы оценили качество образования, которое дает Вашему ребенку учреждение сегодня: | *1) отличное* | *14* | *20* | |
| *2) хорошее* | *41* | *58* | |
| *3) удовлетворительное* | *11* | *16* | |
| *4) неудовлетворительное* | *0* | *0* | |
| *5) затрудняюсь ответить* | *4* | *6* | |
| 9. | Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку учреждение сегодня: (необходимо выбрать один вариант ответа) | *1) отличное* | *15* | *21* | |
| *2) хорошее* | *23* | *33* | |
| *3) удовлетворительное* | *29* | *41* | |
| *4) неудовлетворительное* | *0* | *0* | |
| *5) затрудняюсь ответить* | *3* | *4* | |
| **IV.Возможность получения информации о работе учреждения:** | | | | | |
| 1. | Выберите наиболее используемые Вами способы получения информации о работе учреждения (не более трех): | *1) личные встречи с учителями* | *24* | *34* | |
| *2) родительские собрания в классе и общешкольные родительские собрания* | *45* | *64* | |
| *3) информационные стенды и информационные доски в учреждении* | *10* | *14* | |
| *4) информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.)* | *15* | *21* | |
| *5) ежегодный публичный доклад о деятельности учреждения* | *6* | *8* | |
| *6) общение с другими родителями* | *8* | *11* | |
| *7) из общения со своим ребенком* | *15* | *21* | |
| *8) из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка, которые учатся в учреждении* | *0* | *0* | |
| *9) затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| 2. | Оцените, насколько Вы бываете, удовлетворены решениями, принятыми администрацией учреждения, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению Вашего ребенка? | *5* | *15* | *21* | |
| *4* | *40* | *57* | |
| *3* | *15* | *21* | |
| *2* | *0* | *0* | |
| *Затрудняюсь ответить* | *0* | *0* | |
| 3. | Пользуетесь ли Вы Интернет-сайтом учреждения? | *1) Да* | *45* | *64* | |
| *2) Нет* | *20* | *28* | |
| *3) Нет технических возможностей* | *5* | *7* | |
| 4. | Удовлетворяет ли Вас составленный учреждением график работы с посетителями? | *1) Да* | *30* | *43* | |
| *2) Нет* | *6* | *8* | |
| *3) С графиком не знаком* | *24* | *34* | |
| *4) затрудняюсь ответить* | *10* | *14* | |
| *5) другое* | *0* | *0* | |
| 5. | Оцените возможность получения информации, предоставляемой учреждением: | | | | |
| 1) | о правилах приема, комплектовании классов: | *а) хороший уровень информации* | *35* | | *50* |
| *б) удовлетворительный уровень* | *25* | | *36* |
| *в) неудовлетворительный уровень* | *5* | | *7* |
| *г) затрудняюсь ответить* | *5* | | *7* |
| 2) | об организации учебного процесса (расписание занятий, учебный план, реализуемые программы): | *а) хороший уровень информации* | *35* | | *50* |
| *б) удовлетворительный уровень* | *25* | | *36* |
| *в) неудовлетворительный уровень* | *5* | | *7* |
| *г) затрудняюсь ответить* | *5* | | *7* |
| 3) | об учебных результатах (о текущей успеваемости учащегося, о результатах сданных экзаменов): | *а) хороший уровень информации* | *35* | | *50* |
| *б) удовлетворительный уровень* | *25* | | *36* |
| *в) неудовлетворительный уровень* | *5* | | *7* |
| *г) затрудняюсь ответить* | *5* | | *7* |
| 4) | о достижениях школы и учеников (результаты участия в соревнованиях, конкурсах, олимпиадах, проектах и др.): | *а) хороший уровень информации* | *35* | | *50* |
| *б) удовлетворительный уровень* | *25* | | *36* |
| *в) неудовлетворительный уровень* | *5* | | *7* |
| *г) затрудняюсь ответить* | *5* | | *7* |
| 5) | о дополнительных образовательных услугах (о факультативах, кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования): | *а) хороший уровень информации* | *35* | | *50* |
| *б) удовлетворительный уровень* | *25* | | *36* |
| *б) неудовлетворительный уровень* | *5* | | *7* |
| *г) затрудняюсь ответить* | *5* | | *7* |
| 6) | о работе школьной психолого – педагогической службы  (то есть возможности консультаций у школьного психолога, логопеда и пр.): | *а) хороший уровень информации* | *35* | | *50* |
| *б) удовлетворительный уровень* | *25* | | *36* |
| *в) неудовлетворительный уровень* | *5* | | *7* |
| *г) затрудняюсь ответить* | *5* | | *7* |
| *д) другое* | *0* | | *0* |
| 7) | о деятельности управляющего совета учреждения: | *а) хороший уровень информации* | *35* | | *50* |
| *б) удовлетворительный уровень* | *25* | | *36* |
| *в) неудовлетворительный уровень* | *5* | | *7* |
| *г) затрудняюсь ответить* | *5* | | *7* |
| *д) другое* | *0* | | *0* |
| 8) | Как часто Вы хотели бы получать информацию об успеваемости Вашего ребенка*:* | *а) каждый день* | *25* | | *36* |
| *б) один раз в неделю* | *20* | | *28* |
| *в) два раза в месяц* | *15* | | *21* |
| *г) один раз в месяц* | *10* | | *14* |
| *д) затрудняюсь ответить* | *0* | | *0* |
| 9) | Вам нужна информация об оценках Вашего ребенка: | *а) по всем предметам* | *65* | | *93* |
| *б) по основным предметам* | *5* | | *7* |
| *в) затрудняюсь ответить* | *0* | | *0* |
| **V. Удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг в области образования их качеством** | | | | | |
| 1. | Оцените удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальной (на стендах в учреждении и в электронном виде): | *а) очень хорошо* | *6* | *8* | |
| *б) хорошо* | *11* | *16* | |
| *в) удовлетворительно* | *37* | *53* | |
| *г) плохо* | *6* | *8* | |
| *д)очень плохо* | *0* | *0* | |
| *е) затрудняюсь ответить* | *10* | *14* | |
| 2. | Если Вы не удовлетворены предоставлением информации об оказании муниципальных услуг, укажите причины (*указать не более пяти причин*): | *1) неудобный режим работы учреждения* | *0* | *0* | |
| *2) неудобное месторасположение (транспортная, пешеходная доступность)* | *0* | *0* | |
| *3) необходимость самостоятельно ксерокопировать документы* | *10* | *14* | |
| *4) невнимательность сотрудников* | *0* | *0* | |
| *5) низкий профессионализм работников* | *0* | *0* | |
| *6) некомпетентность сотрудников* | *0* | *0* | |
| *7) отказ в предоставлении муниципальной услуги без объяснения причины отказа* | *0* | *0* | |
| *8) невозможно высказать мнение по качеству предоставления услуг* | *0* | *0* | |
| *9) невозможность дозвониться до специалистов учреждения* | *0* | *0* | |
| *10) плохое эстетическое оформление интерьера учреждения* | *5* | *7* | |
| *11) плохая обеспеченность необходимыми техническими средствами в достаточном объеме* | *10* | *14* | |
| *12) неоправданные финансовые затраты* | *5* | *7* | |
| *13) наличие коррупционных факторов* | *0* | *0* | |
| *14) недостаточная информированность населения о порядке предоставления муниципальных услуг* | *5* | *7* | |
| *15)отсутствие информационных стендов в учреждении* | *0* | *0* | |
| *16) отсутствие графика приема посетителей в школе* | *10* | *14* | |
| *17)не учитывается мнение родителей (законных представителей) о предоставлении муниципальных услуг* | *0* | *0* | |
| *18) всем удовлетворен* | *20* | *28* | |
| *19) затрудняюсь ответить* | *15* | *21* | |
| *20) иное* | *0* | *0* | |
| 3. | Отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальных услугах, размещенная в муниципальном бюджетном учреждении на стендах и на Интернет-сайте учреждения: | *а) да* | *40* | *57* | |
| *б) нет* | *0* | *0* | |
| *в) частично* | *20* | *28* | |
| *г) информация не размещена* | *0* | *0* | |
| *д) затрудняюсь ответить* | *10* | *14* | |
| 4. | Обстановка в месте обслуживания была комфортной ,уютной, хороший температурный режим, оптимальное освещение: | *а) да, абсолютно согласен* | *30* | *43* | |
| *б) да, скорее согласен* | *35* | *50* | |
| *в) нет, скорее не согласен* | *0* | *0* | |
| *г) нет, совершенно не согласен* | *0* | *0* | |
| *д) затрудняюсь ответить* | *5* | *7* | |
| 5. | Последний раз, когда Вы получали муниципальную услугу, Вы получали ее бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги, или с оплатой, превышающей установленный размер? | *а) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги* | *70* | *100* | |
| *б) часть стоимости муниципальной услуги пришлось заплатить* | *0* | *0* | |
| **VI. Расскажите о себе:** | | | | | |
| 1. | Ваш пол: | *а) женский* | *40* | *57* | |
| *б) мужской* | *30* | *43* | |
| 2. | Ваш возраст: | *а) 18 - 30 лет* | *8* | *11* | |
| *б) 31 - 40 лет* | *31* | *44* | |
| *в) 41 - 50 лет* | *31* | *44* | |
| *г) 51 - 60 лет* | *0* | *0* | |
| *д) старше 60 лет* | *0* | *0* | |
| 3. | Ваше образование: | *а) неполное среднее* | *0* | *0* | |
| *б) среднее общее* | *0* | *0* | |
| *в) начальное профессиональное* | *5* | *7* | |
| *г) среднее специальное* | *29* | *41* | |
| *д) неоконченное высшее* | *6* | *8* | |
| *е) высшее* | *30* | *43* | |