

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Самарской области средняя общеобразовательная школа с. Мосты
муниципального района Пестравский Самарской области

ПРИНЯТО
на заседании Управляющего совета
ГБОУ СОШ с. Мосты
Протокол № 1 от
«26» 08 2020г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор ГБОУ СОШ с. Мосты
Ахильбаева Ж.С.
Приказ № 101 от
«31» августа 2020г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о проведении мониторинга удовлетворенности
потребителей качеством оказанных государственных услуг**

2020г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средняя общеобразовательная школа с. Мосты муниципального района Пестравский Самарской области (ГБОУ СОШ с.Мосты).

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 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»;
- Устава ГБОУ СОШ с. Мосты (далее – Школа).

2. Термины, определения и сокращения

2.1. Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

2.2. Оценка качества образования – процесс, в результате которого определяется степень соответствия измеряемых образовательных результатов, условий их обеспечения зафиксированной в нормативных документах системе требований к качеству образования.

2.3. Мониторинг удовлетворенности потребителей – постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей по выполнению их требований в сфере образовательных услуг, соизмерение полученных результатов с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

2.4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон - деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

3. Процедура оценки степени удовлетворённости потребителей качеством образования

3.1. Оценка степени удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- а) обеспечения полноты объективных данных для анализа качества и принятия обоснованных управленческих решений по улучшению процессов;
- б) повышения качества образовательных услуг;
- в) повышения степени взаимодействия между школой и потребителями услуг;

- г) повышения рейтинга, имиджа школы у потенциальных потребителей, работодателей и партнёров;
- д) демонстрации постоянного улучшения и соответствия школы требованиям потребителей, надёжности и стабильности.

3.2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утверждены приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. №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».

В их числе:

- Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества Образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающейся доброжелательности, вежливости, компетентности работников;
- Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций (это удовлетворенность и материально-техническим обеспечением, и качеством предоставляемых услуг).

3.3. Процедура оценки удовлетворённости потребителей качеством образования включает:

а) процедуру внутреннего мониторинга—мониторинга

удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами, мониторинга удовлетворённости родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся; мониторинга удовлетворённости сотрудников школы;

б) процедуру внешнего мониторинга – мониторинга удовлетворённости работодателей - потребителей обученных специалистов, оценки потребителем компетенций ученика.

Требования к мониторингу удовлетворённости потребителей включают: достоверность, простоту, оперативность, экономичность.

Обратная связь с потребителем осуществляется посредством анкетирования, анализа и обработки рекламаций; пожеланий и иной информации, получаемой в установленном порядке, а также использования информационных каналов для обратной связи (интернет, пресса и т.д.).

4. Порядок проведения мониторинга

4.1 Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- а) планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- б) определение и структурирование потребителей;
- в) определение показателей, методов, периодичности оценки удовлетворённости потребителей;
- г) разработка и валидация анкет оценки удовлетворённости соответствующих категорий потребителей;
- д) сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;

- е) оценка степени удовлетворённости потребителей различными аспектами работы школы по результатам анкетирования (для каждого исследования вырабатываются критерии оценки, составляются анкета и программа ее обработки);
- ж) оценка степени удовлетворённости потребителей по косвенным показателям, характеризующим степень удовлетворённости;
- з) обработка и анализ результатов оценки;
- и) формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

4.2 Планирование, определение периодичности работ по оценке удовлетворенности.

Оценка и анализ удовлетворённости внутренних потребителей проводится не реже 1 раза в год. По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование. Оценка и анализ удовлетворённости внешних потребителей проводится не реже 1 раза в три года.

Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в годовой план работы школы.

4.3. Определение и структурирование потребителей

В качестве потребителей результатов образовательного процесса и заинтересованных сторон выступают обучающиеся, их родители или законные представители, педагоги, административно-управленческий персонал школы.

К внешним потребителям относятся: учредитель, работодатели.

4.4. Определение системы оцениваемых показателей/критериев

4.4.1 Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- а) требования и ожидания потребителей;
- б) качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы педагогического и вспомогательного состава;
- е) качество инновационной деятельности;
- ж) конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке среднего профессионального и высшего образования.

4.4.2 Косвенные показатели включают информацию, полученную в установленном порядке от контролирующих органов и потребителей о качестве продукции или услуг, включая результаты анкетирования, рекламации, пожелания и иные документы.

5. Результаты мониторинга

5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях (Приложения 1,2,3).

5.2. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов:

- альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- оценивание предложенных критериев по предложенной шкале;
- написание краткого ответа (комментария).

5.3. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрено анонимно.

5.4. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководства и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

6. Ответственность и полномочия участников процесса

6.1. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.

6.2. На основании аналитической справки определяются проблемы, вырабатываются пути их решения.

7. Заключение

- 7.1. Срок данного Положения не ограничен.
- 7.2. Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются директором школы.

Уважаемый респондент!

Просим Вас ответить на вопросы анкеты. Ваше мнение очень ценно для нас!

Кроме того, после ответа на вопросы Вы можете, при необходимости, оставить краткий комментарий, высказать свои замечания и предложения относительно деятельности школы, которой Вы даёте оценку, заполняя данную анкету.

Благодарим за сотрудничество!

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗЫВАЕМЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством предоставляемых образовательных услуг в ГБОУ СОШ с.Мосты, которой Вы даёте оценку?

1. Полностью удовлетворен (а);
2. Скорее удовлетворен (а);
3. Скорее неудовлетворен (а);
4. Не удовлетворен (а).

Комментарий (при необходимости):

Спасибо за участие!!!

АНКЕТА ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
Степень удовлетворенности качеством предоставления
образовательных услуг

Просим внимательно ознакомиться с поставленными вопросами и выбрать ответ из предложенных вариантов. Если есть необходимость, допишите свой вариант ответа.

Предлагаемая анкета анонимна, а результаты опроса будут представлены в обобщенном виде.

Просим Вас искренне ответить на вопросы.

Вопрос 1

Укажите Ваш пол: **М** **Ж**

Вопрос 2

Укажите Ваш возраст: _____

Вопрос 3

Как Вы считаете, соответствует ли содержание и уровень преподавания учебных предметов в нашей школе требованиям времени?

1. полностью соответствует 2. в основном соответствует 3. частично соответствует
4. не соответствует 5. затрудняюсь ответить

Вопрос 4

Как бы Вы оценили сайт школы.

(выберите 1 вариант ответа в каждой строке)

Согласен (а)

не согласен (а)

затрудняюсь ответить

Сайт содержит полную и достоверную информацию

Любую информацию я могу найти легко и быстро

На сайте есть контактные данные школы

На сайте есть информация о педагогических работниках школы

Вопрос 5

Оцените качество организации индивидуальной работы с обучающимися в нашей школе:

(выберите 1 вариант ответа в каждой строке)

Согласен (а)

не согласен (а)

затрудняюсь ответить

В школе учитываются индивидуальные и возрастные особенности развития обучающихся

На уроках педагоги индивидуально подбирают задания для учеников с учетом их способностей и возможностей

Обучающиеся могут выбирать дополнительные элективные курсы, объединения внеурочной деятельности, кружки по интересам

Вопрос 6

Как бы Вы оценили качество дополнительного образования (кружки, секции)?

1. отлично 2. хорошее 3. удовлетворительное 4. неудовлетворительное 5. затрудняюсь ответить

Вопрос 7

Вы принимаете участие в конкурсах, олимпиадах, соревнованиях и других мероприятиях на различных уровнях?

(выберите 1 вариант ответа в каждой строке)

Да

Нет

Дискуссии, экскурсии, встречи с интересными людьми

Внутришкольные мероприятия

Окружные (районные) мероприятия

Областные мероприятия

Всероссийские, международные мероприятия

Вопрос 8

Считаете ли Вы, что работники школы вежливы и доброжелательны? (выберите 1 вариант ответа)

- да, всегда и в любой ситуации;

- да, в большинстве случаев;

- скорее нет;

- сотрудники грубы и невежливы

Вопрос 9

Вы удовлетворены компетентностью и профессионализмом сотрудников школы?

- да;

- нет;

- затрудняюсь ответить.

Вопрос 10

Вас в целом удовлетворяет или не удовлетворяет материально-техническое обеспечение в школе

1. безусловно, удовлетворяет 4. скорее удовлетворяет

2. скорее не удовлетворяет 5. безусловно, не удовлетворяет

3. затрудняюсь ответить

Вопрос 11

Вас в целом удовлетворяет или не удовлетворяет качество образования в школе:

- безусловно, удовлетворяет;

- скорее удовлетворяет;

- скорее не удовлетворяет;

- безусловно, не удовлетворяет;

- затрудняюсь ответить

Спасибо за участие!!!

Анкета для родителей

«Степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся, качеством предоставляемых образовательных услуг».

1. Представления о качестве образования.

Что, на Ваш взгляд, является показателем качества образования?

- а) глубокие знания, умения и навыки учащихся;
- б) гарантированное поступление в вуз;
- в) социальная успешность выпускника школы в дальнейшей жизни;
- г) формирование позитивных личностных качеств учащихся, законопослушного стиля поведения;
- д) другое _____.

2. Эмоциональная атмосфера в Школе.

Проанализируйте утверждения, укажите Вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

| Утверждения | Согласен полностью | В основном согласен | Не согласен |
|--|--------------------|---------------------|-------------|
| Педагоги справедливы по отношению к моему ребенку | | | |
| У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами | | | |
| У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками | | | |
| Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка | | | |
| Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его | | | |

Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы Школы:

3. Профессиональный уровень педагогов.

Проанализируйте утверждения, укажите Вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

| Утверждения | Согласен полностью | В основном согласен | Не согласен |
|---|--------------------|---------------------|-------------|
| Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности | | | |
| Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности | | | |
| Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Средний возраст педагогов оптимален для выполнения своих обязанностей | | | |
|---|--|--|--|

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

4. Качество обучения учащихся.

Проанализируйте утверждения, укажите Вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

| Утверждения | Согласен полностью | В основном согласен | Не согласен |
|---|--------------------|---------------------|-------------|
| Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка | | | |
| Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы, профили и др.) | | | |
| Учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка | | | |
| Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции и факультативы в школе | | | |
| Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые мероприятия) | | | |

Ваши предложения по повышению качества обучения:

5. Качество условий обучения.

Проанализируйте утверждения, укажите Вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

| Утверждения | Согласен полностью | В основном согласен | Не согласен |
|---|--------------------|---------------------|-------------|
| Школа имеет хорошую материально-техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для образовательного процесса) | | | |
| Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками и дополнительной литературой | | | |
| Учителя используют на уроках современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер и др.) | | | |
| Эстетическое оформление здания школы соответствует нашим ожиданиям | | | |
| Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Качество школьного питания соответствует нашим ожиданиям | | | |
|--|--|--|--|

Ваши предложения по улучшению условий обучения:

6. Качество управления школой.

Проанализируйте утверждения, укажите Вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

| Утверждения | Согласен полностью | В основном согласен | Не согласен |
|---|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| Администрация качественно осуществляет функции по управлению | | | |
| Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся | | | |
| Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими ОО | | | |
| Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели | | | |
| Родители и учащиеся – полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления школой | | | |
| Школа имеет имидж престижной образовательной организации | | | |

Ваши предложения по повышению качества управления школой:

7. Информирование родителей и учащихся.

Проанализируйте утверждения, укажите Вашу позицию (поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

| Утверждения | Согласен полностью | В основном согласен | Не согласен |
|---|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| Педагоги своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы | | | |
| На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения детей | | | |
| Родители всегда могут обратиться в школу за | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| квалифицированным советом и консультацией к администрации ОО, классному руководителю, психологу | | | |
| На школьном сайте размещена необходимая и актуальная информация | | | |
| Обращения родителей к работникам школы через сайт ОО, устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания | | | |

Ваши предложения по улучшению качества информирования родителей
