

ПРИНЯТО  
на заседании педагогического  
совета школы:  
Протокол № 1 от 27.08.2020

УТВЕРЖДЕНО  
Директор ГБОУ СОШ пос.Прогресс  
С.Н.Сергеев



**Положение  
о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг  
в ГБОУ СОШ пос.Прогресс**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых Услуг в ГБОУ СОШ пос.Прогресс (далее-Положение) разработано в соответствии со ст.30 Закона РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы пос.Прогресс муниципального района Хворостянский Самарской области (далее -Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых Учреждением и определяет цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга в Учреждении.

1.3. Мониторинг предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации об организации и результатах воспитательно-образовательного процесса для эффективного решения задач управления качеством образования в Учреждении.

*Термины, определения и сокращения:*

- Качество образования- интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных достигаемых образовательных результатов, условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.
- 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.
- 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.
- Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон- деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

## **2. Порядок осуществления мониторинга степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг :**

2.1. Настоящее Положение предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых Учреждением, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета, принятие мер по усилению положительных и принятию мер к отрицательным факторам, влияющих на воспитательно-образовательный процесс.

2.2. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых Учреждением;
- повышения степени взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг;
- повышения рейтинга, имиджа Учреждением;
- демонстрации постоянного улучшения и соответствия Учреждением требованиям потребителей, надежности и стабильности, а также стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей (реальных и потенциальных, внешних и внутренних).

2.3. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Учреждением и проводится в октябре , январе и мае текущего учебного года.

2.4. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение показателей/критериев, методов, источников, периодичности оценки удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворенности соответствующих категорий потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей;
- оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

2.5. Учреждением по результатам анкетирования формирует планы корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

2.6. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- учебно-методические ресурсы;
- качество преподавательского состава;
- качество инфраструктуры;
- качество преподавания;
- безопасность пребывания в школе;
- режим учебного дня в школе;
- качество воспитательной работы;
- наличие дополнительных образовательных услуг

- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.

2.7. Требования к мониторингу процедуры – достоверность, простота, оперативность, экономичность.

2.8. С целью повышения удовлетворенности потребителей учитывается и анализируется следующая информация:

- требования конкретных потребителей услуг;
- результаты мониторинга развития системы образования;
- требования к образовательной деятельности.

2.9. В течение 7 дней с момента завершения мониторинга в Учреждении проводится анализ результатов оценки, принимаются соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей. Формой отчета мониторинговой группы удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг является аналитическая справка.

2.10. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления Учреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

2.11. Описание процедуры проведения оценки удовлетворенности потребителей:

- планирование, определение периодичности проведения работ по оценке удовлетворенности;
- определение и структурирование потребителей;
- определение системы оцениваемых показателей/критериев;
- определение методов оценивания;
- проведение экспертизы (валидация) анкет;
- определение источников информации;
- получение информации от потребителей (анкетирование);
- обработка результатов – систематизация и анализ полученных данных;
- составление отчета по оценке удовлетворенности потребителей;
- анализ удовлетворенности потребителей со стороны руководства;
- разработка и принятие корректирующих и предупреждающих действий по улучшению качества услуг, предоставляемых Учреждением.

### **3. Порядок проведения анкетирования**

3.1. В Учреждении используются плановое и оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

3.2. В Учреждении проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся школы;
- учителей;
- родителей (законных представителей) обучающихся;
- административных работников школы.

3.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – в начале года, по окончании учебного года. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

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

#### **4. Порядок регистрации информации, полученной с сайта Учреждения.**

4.1. Информация, поступившая на сайт Учреждения, проверяется ежедневно. Информация изымается по мере поступления. Все предложения собираются и регистрируются в Журнале регистрации отзывов и предложений.

4.2. Все отзывы, предложения и комментарии обобщаются, анализируются и выносятся на обсуждение руководству для определения корректирующих и предупреждающих действий.

4.3. В случае необходимости (поступления вопроса, предложения, требующего ответа) директор учреждения поручает заместителям дать ответ.

#### **5. Хранение**

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется куратором учебно-воспитательной работы сроком не более 1 года.

#### **6. Заключение**

6.1. Срок данного Положения не ограничен. После принятия Положения ( или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции, предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

**Приложение**  
**к Положению о мониторинге**  
**удовлетворенности потребителей**  
**качеством предоставляемых услуг**

**Анкета для родителей**

**Цель:** выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

*Уважаемые родители!*

Ответьте, пожалуйста, на вопросы анкеты. Анкета анонимна, ее можно не подписывать.

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 Учреждении.

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

| <b>Утверждения</b>   | <b>Согласен полностью</b> | <b>В основном согласен</b> | <b>Не согласен</b> |
|--|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| 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 Учреждения:

---

---

3. Профессиональный уровень педагогов.

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

| <b>Утверждения</b>  | <b>Согласен полностью</b> | <b>В основном согласен</b> | <b>Не согласен</b> |
|---|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| 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 учеников.

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

| <b>Утверждения</b>   | <b>Согласен полностью</b> | <b>В основном согласен</b> | <b>Не согласен</b> |
|--|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка                                       |                           |                            |                    |
| Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы) |                           |                            |                    |
| 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):*

| <b>Утверждения</b>  | <b>Согласен полностью</b> | <b>В основном согласен</b> | <b>Не согласен</b> |
|---|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| 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 Учреждением.

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

| <b>Утверждения</b>  | <b>Согласен полностью</b> | <b>В основном согласен</b> | <b>Не согласен</b> |
|---|---------------------------|----------------------------|--------------------|
| 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 школами, детскими центрами   |                           |                            |                    |
| 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):*

| <b>Утверждения</b> | <b>Согласен полностью</b> | <b>В основном согласен</b> | <b>Не согласен</b> |
|--------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------|
|                    |                           |                            |                    |



|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 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:

---



---