

## **Положение**

### **О мониторинге удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг в ГБОУ ООШ с.Васильевка**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с постановлением Правительства Самарской области от 09.12.2015 № 820 «О Порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Самарской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания», с приказом министерства образования и науки Самарской области № 246-од от 08.06.2020г. «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и контроля за выполнением государственными образовательными организациями Самарской области государственных заданий» для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ с.Васильевка (далее – Школа).

1.2. Настоящее Положение входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования управления качеством Школы.

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

3.1. Настоящее положение предусматривает порядок проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых Школой, сбор и анализ результатов оценки с предоставлением отчета.

3.2. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в Школе проводится анкетирование, опросы, определены ответственные лица.

3.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

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

3.4. Мониторинг оценки удовлетворенности потребителей – комплексная процедура, ориентированная на обеспечение и повышение качества услуг, предоставляемых Школой.

3.5. 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.

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

3.7. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- учебно-методический ресурс;
- качество преподавательского состава;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.

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

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

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

3.10. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления школой, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.11. Педагог - организатор Школы обеспечивает проведение оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводит анализ результатов оценки, принимает соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.

3.12. 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 Школой.

#### **4. Порядок проведения анкетирования**

4.1. В Школе используются плановое и внеплановое (по мере необходимости) анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В Школе проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся школы (2-11 классы) (Приложение 1);
- родителей (законных представителей) обучающихся (Приложение 2);

4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке – в начале года, по окончании второй четверти (первого полугодия) и четвертой четверти (второго полугодия). По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

4.4. Анкетирование родителей (законных представителей) проводится в плановом и внеплановом порядке не реже 1 раза в год.

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

#### **5. Хранение**

Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется педагогом – организатором в течение учебного года.

### Анкета для учащихся

**Цель:** выявить уровень удовлетворенности родителей учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

*Уважаемые ребята!*

Укажите, пожалуйста, класс, в котором вы учитесь \_\_\_\_\_.

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

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

| №  | Утверждения   | Да | Нет | Не всегда |
|----|---|----|-----|-----------|
| 1  | Я иду в школу с <b>радостью</b>   |    |     |           |
| 2  | К нашим школьным <b>учителям</b> можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации                   |    |     |           |
| 3  | На уроке я могу всегда <b>свободно высказать</b> свое мнение.   |    |     |           |
| 4  | В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.   |    |     |           |
| 5  | На уроке учитель оценивает <b>мои знания</b> , а не мое поведение.  |    |     |           |
| 6  | <b>Внешний вид</b> – показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.                               |    |     |           |
| 7  | <b>В школе создаются</b> условия, чтобы учиться было комфортно.   |    |     |           |
| 8  | В школе ко мне учителя относятся <b>уважительно</b> .   |    |     |           |
| 9  | На уроке учитель обращается ко мне <b>по имени</b> .  |    |     |           |
| 10 | Я согласен с утверждением, что « <b>школа для меня – безопасное место, где я себя комфортно чувствую</b> ». |    |     |           |
| 11 | У меня есть <b>желание и потребность</b> участвовать в школьных делах, мероприятиях.                        |    |     |           |
| 12 | У меня есть выбор <b>внеурочной деятельности</b> .  |    |     |           |
| 13 | В моей школе <b>замечают мои успехи</b> , когда я делаю что-то полезное и важное для нее.                   |    |     |           |
| 14 | Я часто испытываю усталость в школе из-за множества <b>самостоятельных и контрольных работ</b> в один день. |    |     |           |
| 15 | Я <b>люблю</b> свою школу и горжусь, что учусь в ней.   |    |     |           |

## Анкета

**«Изучение мнения родителей о качестве оказания школой образовательных услуг»**

### **I. Расскажите немного о Вашем ребенке**

*(обведите кружком выбранный Вами ответ)*

**1. У Вас:** 1-мальчик 2-девочка

**2. Сколько лет Ваш ребенок учится в нашей школе?**

1- первый год 2- два - четыре года 3 – пять и больше

**3. В каком классе сейчас учится Ваш ребенок?**

1 – в начальной школе (1-4 класс)

2 - в средней школе (5-9 класс)

### **II. Обеспеченность и благоустройство образовательного учреждения**

*(Обведите кружком выбранную Вами оценку)*

**1. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебным оборудованием и наглядными пособиями для проведения уроков (например, карты, схемы, доски, компьютерные классы, интерактивное, аудио- и видео оборудование)**

5      4      3      2                      затрудняюсь ответить

**2. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность школы учебниками:**

5      4      3      2                      затрудняюсь ответить

**3. Каковы санитарно-гигиенические условия в школе (освещение, тепло, чистота):**

5      4      3      2                      затрудняюсь ответить

**4. Оцените обеспеченность учебных кабинетов мебелью:**

5      4      3      2                      затрудняюсь ответить

**5. Оцените благоустройство школьной территории**

5      4      3      2                      затрудняюсь ответить

**6. Оцените насколько Вас устраивает в школе:**

- организация школьного питания

5      4      3      2                      затрудняюсь ответить

- соблюдение безопасности пребывания ребенка в школе

5      4      3      2                      затрудняюсь ответить

- организация отдыха, оздоровления обучающихся в каникулярный период (пришкольные лагеря)

5      4      3      2    затрудняюсь ответить

### **III. Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата**

**1. Качество образования для Вас это -**

*(можно выбрать несколько вариантов ответов)*

1) получение фундаментальных знаний;

2) получение знаний, являющихся основой личностного развития;

3) получение знаний, востребованных на современном рынке труда;

4) хорошие организационные условия образовательного процесса;

5) внедрение в учебный процесс новых образовательных технологий;

6) высокий уровень профессионализма кадрового состава школы;

**2. Как Вы считаете, соответствует ли содержание и уровень преподаваемых учебных предметов в Вашей школе требованиям времени?**

***(необходимо выбрать только один ответ)***

- 1) полностью соответствует;
- 2) в основном соответствует;
- 3) частично соответствует;
- 4) в целом соответствует;
- 5) затрудняюсь ответить

**3. Качество результата образования для Вас?**

***(можно выбрать несколько вариантов ответов)***

- 1) успеваемость, получение положительных отметок;
- 2) высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию и самообразованию;
- 3) высокий уровень общекультурной подготовки ученика;
- 4) сохранение здоровья обучающегося;
- 5) активная жизненная позиция ученика;
- 6) наличие портфолио (наград, поощрений, грамот, дипломов) у ученика

**4. Испытывает ли Ваш ребенок трудности в процессе обучения, какие *(можно вы-брать несколько вариантов ответов)*:**

- 1) высокая учебная нагрузка;
- 2) завышенные требования учителя;
- 3) плохое состояния здоровья;
- 4) трудности в общении с учителями;
- 5) трудности в общении с одноклассниками;
- 6) не испытывает трудностей;
- 7) затрудняюсь ответить

**5. Каков характер взаимоотношений Вашего сына (дочери) с учителями:**

***(необходимо выбрать один вариант ответа)***

- 1) хорошие отношения со всеми учителями;
- 2) хорошие отношения только с некоторыми учителями;
- 3) взаимоотношения ограничиваются только учебными вопросами;
- 4) отношения носят теплый, неформальный характер;
- 5) безразличные отношения;
- 6) чаще всего отношения носят конфликтный характер;
- 7) затрудняюсь ответить

**6. Какие взаимоотношения, на Ваш взгляд, преобладают между учениками в Вашем классе: *(необходимо выбрать один вариант ответа)***

- 1) отношения на основе уважения, взаимопонимания;
- 2) доброжелательные, дружеские;
- 3) безразличные, каждый сам по себе;
- 4) натянутые, конфликтные;
- 5) затрудняюсь ответить

**7. Расскажите о дальнейших образовательных планах своего ребенка:**

***(необходимо выбрать один вариант ответа)***

- 1) высшее профессиональное образование;
- 2) среднее профессиональное образование;
- 3) начальное профессиональное образование;
- 4) профессиональная подготовка на курсах и т.п.;
- 5) пока не знаю.

**8. Какова на Ваш взгляд учебная нагрузка:**



**(необходимо выбрать один вариант ответа)**

- 1) невыполнимая;
- 2) очень высокая;
- 3) высокая, но выполнимая;
- 4) нормальная, допустимая;
- 5) низкая

**9. Как бы Вы оценили качество общего образования, которое дает Вашему ребенку школа сегодня: (необходимо выбрать один вариант ответа)**

- 1) отличное;
- 2) хорошее;
- 3) удовлетворительное;
- 4) неудовлетворительное;
- 5) затрудняюсь ответить.

**10. Как бы Вы оценили качество дополнительного образования, которое дает Вашему ребенку школа сегодня: (необходимо выбрать один вариант ответа)**

- 1) отличное;
- 2) хорошее;
- 3) удовлетворительное;
- 4) неудовлетворительное;
- 5) затрудняюсь ответить.

**11. а) Оцените по трехбалльной шкале возможность получения информации, предоставляемой школой:**

**(обведите кружком выбранную Вами оценку)**

**2 – хороший уровень,**

**1 – удовлетворительный уровень,**

**0- неудовлетворительный уровень.**

|   |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|
| о правилах приема, комплектовании классов   | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| об организации учебного процесса<br>(расписания занятий, учебный план,<br>реализуемые программы)  | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| об учебных результатах (ГИА-9, количество<br>от-личников, оставленных на повторный год<br>обучения и т.п.)  | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| о достижениях школы и учеников<br>(поступление в Вузы, результаты участия в<br>конкурсах, олимпиадах, проектах и др.)                               | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| о дополнительных образовательных услугах<br>(факультативах, кружках, секциях, студиях,<br>клубах и др. объединениях дополнительного<br>образования) | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| о работе школьной психолого –<br>педагогической службы (то есть возможности<br>консультаций у школьного психолога,<br>логопеда и пр.)               | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| о деятельности управляющего совета школы  | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |

**б) Выберите наиболее используемые Вами способы получения информации (не более трех):**

- 1) личные встречи с учителями;
- 2) родительские собрания в классе и общешкольные родительские собрания;
- 3) информационные стенды и информационные доски в школе;
- 4) информационные сообщения, записи (например, в дневнике и др.)
- 5) ежегодный публичный доклад о деятельности школы;
- 6) общение с другими родителями;
- 7) из общения со своим ребенком;
- 8) из общения с друзьями, приятелями Вашего ребенка, которые учатся в школе;
- 9) сайт;
- 11) другой (указать) \_\_\_\_\_

**12. Пользуетесь ли Вы сайтом школы? (обведите кружком выбранный Вами ответ)**

- 1) Да 2) Нет

**13. Оцените насколько Вы бываете удовлетворены решениями, принятыми администрацией школы, учителями, классными руководителями, при обращении к ним с вопросами по обучению Вашего ребенка? (обведите кружком выбранную Вами оценку)**

5                      4                      3                      2                      1

**14. Оцените насколько Вы бываете удовлетворены компетентностью работников школы при решении Ваших вопросов? (обведите кружком выбранную Вами оценку)**

5                      4                      3                      2                      1

**15. Удовлетворяет ли Вас составленный школой график работы с посетителями? (обведите кружком выбранный Вами ответ)**

- 1) Да                      2) Нет                      3) С графиком не знаком

#### **IV. Расскажите о себе**

**(обведите кружком выбранный Вами ответ)**

**1. Ваш пол:**

- 1) мужской 2) женский

**2. Ваш возраст:**

- 1) 25-35;
- 2) 36-45;                      3) 46-55;                      4) более 55 лет

**3. Ваше образование:**

- 1) среднее
- 2) среднее специальное
- 3) неполное высшее
- 4) высшее