

Согласовано
Управляющий совет
ГБОУ ООШ №23
Протокол № 6 от
«27» 08 2020г

Принято с учетом мнения
Совета обучающихся
Протокол № _____
от « ____ » _____ 2020г.



Утверждаю
Директор школы
Ж.В. Копылова
Приказ № 72 от
«27» 08 2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о проведении мониторинга удовлетворенности
потребителей качеством оказанных
государственных услуг
ГБОУ ООШ №23 г.о. Чапаевск**

В данном документе
пронумеровано, прошито и
скреплено печатью

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области основной общеобразовательной школой №23 г.о. Чапаевск Самарской области

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 государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области основной общеобразовательной школы №23 г.о. Чапаевск Самарской области (далее – ГБОУ ООШ №23).

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, касающийся 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 выпускника.

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, учителя, 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 студентов;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы преподавательского и вспомогательного состава;
- е) качество инновационной и научной деятельности;

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.

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.

Анкета для изучения уровня удовлетворенности родителей качеством образовательных услуг школы

Уважаемые родители! Приглашаем Вас принять участие в обсуждении важных для школы проблем. Цель опроса - узнать Ваше мнение о качестве образовательных услуг в нашей образовательной организации, данные будут полезны для улучшения работы школы. Для этого Вам предстоит ответить на вопросы предлагаемой анкеты. 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.

1. Каковы успехи Вашего ребенка в обучении?
 - а) хорошие и отличные; б) удовлетворительные; в) неудовлетворительные.
2. В каком классе учится ваш ребенок? _____
3. Из каких источников Вы получаете информацию о результатах обучения Вашего ребенка в школе?
 - а) классный руководитель регулярно информирует по телефону (укажите фамилию классного руководителя);
 - б) информацию получаю только на родительских собраниях;
 - в) информацию получаю на сайте школы, в электронном дневнике;
 - г) сам звоню или прихожу в школу;
 - д) информацию получаю со слов ребенка;
 - ж) другой вариант _____
5. Оцените по 10 балльной шкале качество образовательных услуг, которые оказывает наше учебное заведение (где 0- минимальная, а 10-максимальная оценка) .
6. Поставьте отметку в графе, соответствующей степени Вашей удовлетворенности следующими сторонами образовательной деятельности в школе:

Вопросы	Удовлетворен	Удовлетворен не полностью	Не удовлетворен
Материально-техническая база (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т.д.)			
Качество расписания учебных занятий (отсутствие «окон» в расписании, своевременное предупреждение обучающихся об изменении в расписании, замене или отмене уч.занятий)			
Библиотечное обслуживание (обеспеченность учебниками, электронными пособиями, компьютерами)			
Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей (соответствие уч. занятий содержанию дисциплины, умение			

преподавателя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг и консультаций)			
Воспитательная деятельность и внеурочная деятельность			
Организация питания			

7. Считаете ли Вы необходимым активное взаимодействие со школой для повышения результативности обучения Вашего ребенка?
 - а) да, необходимо тесное взаимодействие
 - б) считаю достаточным получение информации
 - в) считаю это необязательным
 - г) другой вариант _____
8. Оцените по 10 балльной шкале эффективность взаимодействия Вашего ребенка и Вас с классным руководителем группы (где 0-минимальная, а 10-максимальная оценка) ____
9. Можно ли сказать, что педагогические работники в школе доброжелательны, вежливы и компетентны?
 - а) Да
 - б) нет
10. Оцените по 10 балльной шкале возможности у Вашего ребенка участвовать в научных, культурных, спортивных и общественных мероприятиях школы? _____
11. Что необходимо сделать для повышения качества образования в школе?
 - а) ничего не надо менять, оставить всё, как есть
 - б) повысить уровень преподавания дисциплин
 - в) расширять сферу дополнительных платных услуг
 - г) уделять особое внимание индивидуальной работе с обучающимися
 - д) улучшить материально-техническое оснащение школы
 - е) усилить воспитательную работу с обучающимися
12. Будете ли Вы рекомендовать обучение в школе другим людям?
 - а) буду рекомендовать
 - б) не буду рекомендовать
 - в) затрудняюсь ответить
13. Выскажите, пожалуйста, свои пожелания по совершенствованию условий для повышения качества образования в школе:

Анкета для родителей - альтернативный вариант

Добрый день! Мы проводим традиционное исследование, цель которого определить общий уровень удовлетворенности родителей школой в целом.

На каждый вопрос Вы можете ответить «да», «Затрудняюсь ответить», «нет».

Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке. Мы просим Вас быть максимально объективными! Спасибо!

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		ДА	Затрудняюсь ответить	НЕТ
1	Удовлетворены ли Вы школой в целом, ее имиджем?			
2	Удовлетворены ли Вы материально-			

	техническим обеспечением школы?			
3	Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых образовательных услуг?			
4	Есть ли отдельные дисциплины, качеством преподавания которых Вы не удовлетворены?			
5	Назовите предметы, преподаванием которых Вы не удовлетворены.			
6	Считаете ли Вы, что школа предоставляет достаточное количество образовательных возможностей для реализации интеллектуального потенциала Вашего ребенка?			
7	Считаете ли Вы, что в школе созданы условия для раскрытия творческого потенциала Вашего ребенка?			
8	Получаете ли Вы информацию об учебном процессе своевременно и в полном объеме?			
9	Получаете ли Вы информацию из электронного журнала и с сайта школы?			
10	Удовлетворены ли Вы социально-психологическим климатом в классном коллективе?			
11	Довольны ли вы контактом и взаимодействием с классным руководителем Вашего ребенка?			
12	Довольны ли вы контактом и взаимодействием с учителями-предметниками Вашего ребенка?			
13	Считаете ли Вы, что психологический климат в школе в целом позитивен?			
14	Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость работников школы?			
15	Удовлетворены ли вы компетентностью работников школы?			
16	Готовы ли Вы рекомендовать нашу школу родственникам и знакомым?			

17. Назовите, пожалуйста, те события школьной жизни, о которых Ваш ребенок рассказывал с наибольшим интересом

Анкета для родителей - альтернативный вариант (М.И.Лукьянова, Н.В.Калинина)

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в нашей школе. Прочитайте внимательно каждое предложение. Если вы согласны с утверждением, то поставьте рядом с номером знак «+», а если не согласны, то поставьте знак «—».

Просим вас быть откровенными.

I

1. Образовательный процесс в нашей школе ориентирован на развитие личности каждого ребенка.
2. Методы обучения и воспитательного воздействия, применяемые педагогами школы по отношению к моему ребенку, в основном приводят к положительному результату.
3. В нашей школе ученикам и родителям предоставляется право выбора спецкурсов, профильных классов и групп и др.
4. Наш ребенок редко жалуется на недомогание и плохое самочувствие во время уроков.
5. Результаты обучения нашего ребенка педагогами оцениваются объективно, справедливо.
6. Педагогами осуществляется правильный и своевременный контроль за результатами обучения нашего ребенка.
7. При обучении и воспитании нашего ребенка педагоги школы учитывают его индивидуальные особенности.
8. Я согласен с системой воспитания, действующей в школе.

II

1. Считаю, что наша школа имеет хорошую материально-техническую базу.
2. В нашей школе уютно, красиво и чисто.
3. В нашей школе проводится много интересных мероприятий.
4. У наших детей в школе есть возможность интересно проводить свободное от занятий время.
5. Организацию питания в школе считаем удовлетворительной.
6. Для решения задач обучения и воспитания наша школа тесно сотрудничает с образовательными организациями, другими школами, детскими центрами.
7. Работе с родителями педагоги нашей школы придают огромное значение.
8. Мы довольны теми условиями обучения, которые созданы для наших детей в школе.
9. Учебная нагрузка в школе равномерно распределена в течение недели.

III

1. Учителя относятся к нашему ребенку так, как он этого заслуживает.
2. Учитель прислушивается к нашему родительскому мнению и учитывает его.
3. При решении школьных (классных) вопросов у нас существует возможность взаимодействовать с другими родителями.
4. У нашего ребенка в основном удовлетворительные взаимоотношения с учителями.

5. Нам приятно и интересно бывать на родительских собраниях.
6. В нашей школе царит доброжелательная психологическая атмосфера.
7. Наш ребенок доволен обучением в данной школе.
8. У нашего ребенка в основном хорошие отношения с одноклассниками.

IV

1. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует, по нашему мнению, улучшению образовательного процесса.
2. В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении у них психофизических перегрузок.
3. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей.
4. У администрации школы мы всегда можем получить ответы на интересующие нас вопросы, касающиеся учебы, личности нашего ребенка.
5. Контроль за учебно-воспитательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит явную пользу.
6. За время обучения нашего ребенка в школе произошли изменения к лучшему.
7. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях, происходящих в ней.
8. Деятельность администрации нашей школы мы считаем эффективной.
9. Мы всегда при необходимости можем обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией.
10. Мы довольны тем, что наш ребенок обучается именно в этой школе.

Анкета для учащихся

КЛАСС _____

Добрый день! Мы проводим исследование, цель которого - определить общий уровень удовлетворенности учеников школой в целом. На каждый вопрос Вы можете ответить «да», «затрудняюсь ответить», «нет». Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке.

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		ДА	Затрудняюсь ответить	НЕТ
1	В нашей школе чисто, уютно и комфортно			
2	Наша школа хорошо оснащена технически			
3	В нашей школе я чувствую себя спокойно			
4	Я уверен, что в нашей школе работают компетентные специалисты			
5	В нашей школе я получаю качественное образование			
6	В нашей школе интересная внеурочная жизнь			
7	В нашей школе много разных и интересных кружков			
8	Мне нравится общаться с моими одноклассниками			
9	Я могу поговорить «по душам» с нашим классным руководителем			
10	Сотрудники нашей школы доброжелательны и внимательны			
11	Наши учителя уважительно относятся к ученикам			
12	Я всегда могу обратиться к администрации школы за помощью			
13	В нашей школе интересно учиться			
14	За прошедший учебный год мне больше всего понравилось			
15	Хорошо было бы, если бы у нас в школе...			

Спасибо за участие!

Анкета для педагогов

Добрый день! Мы проводим исследование, цель которого - определить общий уровень удовлетворенности педагогов школой в целом. На каждый вопрос Вы можете ответить «да», «больше да, чем нет», «больше нет, чем да», «нет». Пожалуйста, проставьте галочки в соответствующей клетке. Спасибо!

№	ВОПРОС	Варианты ответов		
		ДА	Затрудняюсь ответить	НЕТ
1.	Удовлетворены ли Вы школой в целом, ее статусом?			
2.	Удовлетворены ли Вы материально- техническим обеспечением школы?			
3.	Как бы Вы в целом оценили доброжелательность и вежливость сотрудников школы?			
4.	Удовлетворены ли Вы компетентностью работников школы?			
5.	Хотели ли бы Вы перейти работать в другую школу?			
6.	Удовлетворены ли Вы воспитательной работой в школе?			
7.	Удовлетворены ли Вы системой передачи информации внутри организации?			
8.	Считаете ли Вы, что школа обеспечивает полное раскрытие интеллектуального и творческого потенциала учащихся?			
9.	Довольны ли вы взаимодействием с администрацией школы?			
10	Учитываются ли в процессе работы индивидуальные особенности и возможности педагогов?			
11	Удовлетворены ли вы системой оценки знаний в школе, формами аттестации?			
12	Считаете ли Вы, что школа способна обеспечить достаточную подготовку для продолжения образования детей?			
13	Готовы ли Вы рекомендовать нашу школу родственникам или знакомым?			
ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ:				

Спасибо за участие!

11

Смирнова

Лист 02

Директор ТБОУ ООШ № 23

Ж.В. Копылова



«11» 2010 г.

М.п.