государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области средняя общеобразовательная школа №1 имени Героя Советского Союза Зои Космодемьянской городского округа Чапаевск Самарской области

Рассмотрено
на педагогическом совете
Протокол № _4__
от «28» апреля 2021 г.

Утверждено:
Директор школы:
_____/Белоглядова К.С.
от «28» апреля 2021 г.

Белоглядова К.С.
мною рассмотрен
этот документ
28be83b3c85d9609c
c679bed3f1964a276
989861
2022.01.26
08:21:24+04'00'

ПОЛОЖЕНИЕ

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

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ №1 г.о.Чапевск

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 №1 г.о.Чапаевск

2. Термины, определения и сокращения

2.1. Качество образования – интегральная характеристика системы образования, отражающая степень соответствия реальных досягаемых 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 образовательнойдеятельностиорганизаций,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) процедурувнутреннегомониторинга–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 учащиеся их родители или законные представители, учителя, административно-управленческий персонал школы.

К внешним потребителям относятся: учредитель, организации ВПО СПО.

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 учащихся;

в) качество учебно-методических ресурсов;

г) качество материально-технических ресурсов;

д) качество работы преподавательского и вспомогательного состава;

е) качество инновационной и научной деятельности;

ж) конкурентоспособность, востребованность выпускников на рынке труда.

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.

Приложение 1

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 изпредложенных 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. Цель поступления Вашего ребенка в нашу школу?
   а) получение знаний;
   б) возможность дальнейшего обучения в вузе
   в) воспитание личностных и профессиональных качеств
   е) другой вариант _____
2. Каковы успехи Вашего ребенка в обучении?
   а) хорошие и отличные; б) удовлетворительные; в) неудовлетворительные.
3. В каком классе учится ваш ребенок _____
4. Из каких источников Вы получаете информацию о результатах обучения Вашего ребенка в школе?
   а) классный руководитель класса 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 школы
   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 школее:

	Удовлетворен	**Удовлетворен не полностью**	**Неудовлетворен**
Материально-техническая база (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т.д.)			
Качество расписания учебных занятий (отсутствие «окон» в расписании, своевременное предупреждение учащихся об изменении в расписании, замене или отмене уч.занятий)			
Библиотечное обслуживание (обеспеченность учебниками, электронными пособиями, компьютерами)			

Воспитательная деятельность и внеклассная работа			
Качество преподавания, уровень профессионализма учителей (соответствие уч. занятий содержанию предмета, умение учителя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг и консультаций)			
Воспитательная деятельность и неклассная работа			
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 класса (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 учащимися
   д) улучшить материально-техническое оснащение школы
   е) усилить воспитательную работу с учащимися
   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:
   _____
   _____
   _____
   _____

Спасибо за участие

Анкета учащихся
Удовлетворенность обучением в школе

Одним из показателей в области обеспечения качества подготовки специалистов является степень удовлетворенности **учащихся** различными аспектами процесса обучения в школе, которая определяется на основе изучения Вашего мнения в ходе социологического опроса

1. **Ваш пол_____**
2. **Ваш возраст_____**
3. **Класс_____**
4. **Классного руководителя _____-**
5. **Удовлетворены ли Вы в целом школой?**
   а. Полностью удовлетворен
   б. Скорее удовлетворен
   в. Не очень удовлетворен
   г. Совсем не удовлетворен
   д. Затрудняюсь ответить
6. **Почему Вы выбрали именно ГБОУ СОШ №1 г.о.Чапаевск**
   а.Здесь дают хорошее образование
   б. Она ближе других расположена к дому
   в. Знакомые посоветовали
   г. Учатся знакомые, родственники
   д. Слышал о ней много хорошего
   е.Другое_____

7. «Какие из проблем Вас волнуют? *(выберите не более 3-х вариантов)*
   а.Неудовлетворительная организация учебного процесса
   б. Неудовлетворительное преподавание по некоторым предметам
   в. Неудовлетворительная работа администрации
   г .Другие проблемы_____

9. **Какие проблемы Вы видите в организации учебного процесса?**
   а. Проблем нет

б. Недостаточное количество выделяемых часов для наиболее значимых предметов
г. Перегруженность уроками
д. Качество преподавания
е. Устаревшая система получения знаний
з. Устаревшие методы преподавания
и. Другое (Ваши предложения)_____

11. Какие из высказываний, по Вашему мнению, подходят для характеристики организации учебного процесса в ГБОУ СОШ №ё г.о.Чапаевск
(выберите не более 3-х вариантов)

а.Учебный процесс организован на высоком уровне
б.Уровень учебно-методического обеспечения удовлетворителен
в. Осуществляется последовательность и преемственность в преподавании учебных предметов
г.Качество преподавания хорошее
д. Неудовлетворенность качеством преподавания в целом
Затрудняюсь ответить
Другое (Напишите) _____

12. Удовлетворены ли Вы?

	Удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Организацией учебного процесса			
Организацией свободного времени Организацией питания			
Взаимоотношениями между			
учениками			
Взаимоотношениями с учителями			
Взаимоотношениями с администрацией Медицинским обслуживанием			

13. Насколько Вас удовлетворяет материальная база ГБОУ СОШ №1 г.о.Чапаевск

	Вполне удовлетворяет	Частично удовлетворяет	Не удовлетворяет	Затрудняюсь ответить
1. Наличие необходимой литературы в библиотеке				
2. Наличие компьютеров, используемых в учебном процессе				
3. Количество мест в читальном зале				

4. Возможностью работы в интернете				

14. Укажите в каких мероприятиях Вы принимали участие в прошлом и текущем учебном году?

а.В научных конференциях
б.В предметных олимпиадах
в.В спортивных соревнованиях
г.В культурно-массовых мероприятиях
д.Другое_____

15. Как вы оцениваете морально-нравственную атмосферу ГБОУ СОШ №1 г.о.Чапаевск?

а. Благожелательная
б. Нейтральная
в. Напряженная

16.Удовлетворены ли Вы отношением со стороны учителей и сотрудников?

а. Полностью удовлетворен(а)
б. Скорее удовлетворен(а)
в. Не очень удовлетворен(а)
г. Скорее не удовлетворен(а)
д. Затрудняюсь ответить
Ваши предложения_____

17. Удовлетворены ли Вы отношениями в ученическом коллективе?

а. Полностью удовлетворен(а)
б. Скорее удовлетворен(а)
в. Не очень удовлетворен(а)
г. Скорее не удовлетворен(а)
д. Затрудняюсь ответить
Ваши предложения_____

18. Удовлетворены ли Вы признанием успехов в учебной, научно-исследовательской и внеучебной (спортивной, культурно-массовой) деятельности?

а. Полностью удовлетворен(а)
б. Скорее удовлетворен(а)
в. Не очень удовлетворен(а)
г. Скорее не удовлетворен(а) д.
Затрудняюсь ответить
Ваши предложения _____

19. Вы удовлетворены оснащением учебных кабинетов, лабораторий современным техническим оборудованием?

а. Полностью удовлетворен(а)
б. Скорее удовлетворен(а)
в. Не очень удовлетворен(а)
г. Скорее не удовлетворен(а)

д. Затрудняюсь ответить
е. Ваши предложения_____

22. Вы удовлетворены уровнем доступности в образовательном учреждении к современным информационным технологиям (возможность работы на компьютере, использование ресурсов интернета)

а. Полностью удовлетворен(а)
б. Скорее удовлетворен(а)
в. Не очень удовлетворен(а)
г. Скорее не удовлетворен(а)
д. Затрудняюсь ответить
е. Ваши предложения_____

23. Вы удовлетворены санитарно-гигиеническим состоянием столовой

а. Полностью удовлетворен(а)
б. Скорее удовлетворен(а)
в. Не очень удовлетворен(а)
г. Скорее не удовлетворен(а)
д. Затрудняюсь ответить
е.Ваши предложения_____

24. Как Вы считаете, выпускники нашего образовательного учреждения подготовлены к жизни и труду в современных условиях и адаптации на рынке труда?

а. Да
б. Нет
в. Затрудняюсь ответить

25. Учитывается ли мнение учеников по вопросам:

а. Организации учебного процесса
б. Организации досуговых мероприятий
в. Проведения воспитательной работы
г. Проведения студенческих научных конференций, конкурсов
д. Другое _____

Спасибо за участие!

Лист ознакомления

ФИО	Дата	Подпись