

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
Самарской области средняя общеобразовательная школа №22 г.о. Чапаевск

«СОГЛАСОВАНО»
С Управляющим Советом
Учреждения ГБОУ СОШ №22
г. о. Чапаевск
Протокол № 1
«02» 09 2020

«ПРИНЯТО»
На Педагогическом совете
ГБОУ СОШ №22 г. о.
Чапаевск
Протокол № 2
«02» 09 2020

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГБОУ СОШ №22
г. о. Чапаевск
Уваровский М.Ю.
«02» 09 2020



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УСЛУГ (ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение по проведению мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) ГБОУ СОШ №22 городского округа Чапаевск (далее – Школа).

1.2. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ) ГБОУ СОШ №22 городского округа Чапаевск.

2. Порядок осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей качеством оказанных государственных услуг (выполненных работ)

2.1. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- повышения качества услуг, предоставляемых Школой;
- повышения степени взаимодействия между субъектами образовательного процесса;
- повышения рейтинга, формирования положительного 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).

2.2. Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качественном образовании;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в Школе;
- разработать рекомендации по улучшению качества предоставляемых услуг.

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

2.4. Процедура проведения мониторинга оценки удовлетворенности потребителей состоит из:

- планирование работ по оценке удовлетворенности потребителей;
- определение критериев/показателей, 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 разными аспектами качества образовательных услуг.

2.5. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений обучающихся;
- учебно-методический ресурс;
- качество подготовки кадрового состава;
- качество инфраструктуры;
- инновационная и научная деятельность;
- конкурентоспособность;
- взаимодействие с потребителями.
- обеспеченность и благоустройство Школы (обеспеченность школы учебным оборудованием, наглядными пособиями, компьютерной техникой; обеспеченность школы учебниками; санитарно-гигиенические условия; материально-техническая база; благоустройство территории; медицинское обслуживание; организация питания; соблюдение безопасности пребывания в ОУ; организация отдыха, оздоровления в каникулярное время)

— оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата (соответствие содержания и уровня преподаваемых предметов современным требованиям; психологический климат; учебная нагрузка; профильное обучение; качество общего образования; качество дополнительного образования)

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

3. Форма и сроки проведения мониторинга

3.1. Мониторинг проводится в форме анкетирования родителей (законных представителей) администрацией образовательного учреждения (приложение).

3.2. Мониторинг осуществляется 2 раз в год (октябрь- ноябрь текущего года Приложение 1, май текущего учебного года Приложение 2).

3.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 45% родителей (законных представителей).

4. Результаты мониторинга

4.1. Проведение мониторинга предполагает представление информации на бумажном/электронном носителе по установленным формам.

4.2. Результаты мониторинга оформляются в виде аналитической информации.

4.3. Результаты мониторинга являются основанием для принятия обоснованных решений на разных уровнях управления образованием.

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

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

4.6. Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг используются при проведении анализа качества управления Школой, при формировании планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемых образовательных услуг.

5. Ответственность должностных лиц при проведении мониторинга

5.1 Лица, предоставляющие данные, несут персональную ответственность за достоверность и объективность предоставляемой информации.

5.2 Лица, организующие мониторинг, несут персональную ответственность за обработку данных мониторинга, их анализ и использование, а также распространение результатов мониторинга.

6. Внесение изменений, дополнений в Положение

6.1 Срок данного Положения не ограничен.

6.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора 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 школе, которой Вы даёте оценку?

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

Комментарий (при необходимости):

ГБОУ СОШ №22 г.о. Чапаевск
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РОДИТЕЛЕЙ
РАБОТОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Класс _____

Оцените уровень работы школы по показателям, указанным в таблице.

Кодировка уровней оценки: 3 – достаточный уровень, 2 – недостаточный уровень, 1 – низкий уровень.

№ п/п	ПОКАЗАТЕЛИ	Учебный год 2020-2021
1	Класс, в котором учится наш ребенок, можно назвать дружным.	
2	В среде своих одноклассников наш ребенок чувствует себя комфортно.	
3	Педагоги проявляют доброжелательное отношение к нашему ребенку.	
4	Мы испытываем чувство взаимопонимания в контактах с администрацией и учителями нашего ребенка.	
5	В классе, в котором учится наш ребенок, хороший классный руководитель.	
6	Педагоги справедливо оценивают достижения в учебе вашего ребенка.	
7	Наш ребенок не перегружен учебными занятиями и домашними заданиями.	
8	Учителя учитывают индивидуальные особенности нашего ребенка.	
9	В школе проводятся мероприятия, которые полезны и интересны нашему ребенку.	
10	Педагоги дают нашему ребенку глубокие и прочные знания.	
11	В школе заботятся о физическом развитии и здоровье нашего ребенка.	
12	Учебное заведение способствует формированию достойного поведения нашего ребенка.	
13	Администрация и учителя создают условия для проявления и развития способностей нашего ребенка.	
14	Школа по-настоящему готовит нашего ребенка к самостоятельной жизни.	

ГБОУ СОШ №22 г.о. Чапаевск
Анкета для родителей
Анонимное оценивание
Оценка качества образовательного процесса

Учебный год _____

Класс _____

Оцените уровень работы школы по показателям, указанным в таблице.

Кодировка уровней оценки: 4 – высокий уровень, 3 – достаточный уровень, 2 – недостаточный уровень, 1 – низкий уровень.

№	Показатели	Оценка
1	Безопасность учащихся в школе	
2	Качество подготовки по учебным предметам	
3	Возможности получения дополнительного образования	
4	Условия для развития (раскрытия способностей) учеников	
5	Психологический климат в школе	
6	Поведение учащихся школы	
7	Организация досуга учащихся в школе	
8	Качество питания учащихся в школе	
9	Санитарно-гигиенические условия	
10	Медицинское сопровождение	
11	Работа классного руководителя	
12	Информатизация образовательного процесса	
13	Материально-техническая оснащенность школы	
14	Работа администрации школы	
15	Возможность участия родителей в управлении школой	
16	Доступность информации об учебном процессе	
17	Развитие самоуправления учащихся	
18	Успехи на конкурсах и другие достижения школы	
19	Педагогический коллектив школы	