

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области основная общеобразовательная школа № 9 города Жигулевска городского округа Жигулевск Самарской области

ПРИНЯТО

на МО классных руководителей

Протокол № 1 от «25» 09, 2020г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор ГБОУ ООШ №9

Аношкин А.С.

«25» сентября 2020г.

Приказ по ГБОУ ООШ №9

№ 97/39 от 25.09.2020

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее - Положение) разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ № 9 города Жигулевска далее - Учреждение).

1.2. Настоящее положение входит в систему внутришкольного мониторинга качества образования Учреждения.

1.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- Повышения качества услуг, предоставляемых Учреждением.
- Повышения степени взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг.

1.4. Требование к процедуре мониторинга - достоверность, простота, оперативность.

2. Термины, определения

2.1. Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

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.

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

3.1. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в Учреждении проводится анкетирование, опросы (Приложение 1,2,3).

3.2. В Учреждении проводится анкетирование следующих групп потребителей: учащиеся, педагоги, родители (законные представители).

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области основная общеобразовательная школа № 9 города Жигулевска городского округа Жигулевск Самарской области

ПРИНЯТО

на МО классных руководителей

Протокол № 1 от «25» 09. 2020г.

Директор ГБОУ ООШ №9

УТВЕРЖДЕНО

Аношкин А.С.

«25» сентября 2020г.

Приказ по ГБОУ ООШ №9

№ 99/9 от 25.09.2020

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее - Положение) разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ № 9 города Жигулевска далее - Учреждение).

1.2. Настоящее положение входит в систему внутришкольного мониторинга качества образования Учреждения.

1.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- Повышения качества услуг, предоставляемых Учреждением.
- Повышения степени взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг.

1.4. Требование к процедуре мониторинга - достоверность, простота, оперативность.

2. Термины, определения

2.1. Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

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.

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

3.1. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в Учреждении проводится анкетирование, опросы (Приложение 1,2,3).

3.2. В Учреждении проводится анкетирование следующих групп потребителей: учащиеся, педагоги, родители (законные представители).

3.3. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- Планирование работы по оценке удовлетворенности потребителей.
- Выбор анкеты.
- Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей.
- Оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

3.4. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- Требования и ожидания потребителей.
- Качество и уровень знаний, умений, навыков учащихся.
- Качество педагогического состава.
- Качество оказываемых услуг
- Качество инфраструктуры.
- Взаимодействие с потребителями.

3.5. Анкетирование педагогов, учащихся и родителей (законных представителей) проводится в конце года.

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

3.7. Заместители директора по учебно-воспитательной работе обеспечивают проведение оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по повышению удовлетворенности потребителей.

3.8. Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется заместителем директора по учебно-воспитательной работе.

Приложение 1

Анкета для родителей

«Качество предоставляемых образовательных услуг»

Уважаемые родители! Просим Вас высказать свое мнение об организации образовательного процесса в ГБОУ ООШ № 9 города Жигулевска.

Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. Результаты учения моего ребенка учителя оценивают объективно и справедливо
2. Учителя правильно и своевременно контролируют результаты обучения моего ребенка
3. Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка
4. В школе удачно осуществляется работа с родителями
5. Учителя чутко относятся к моему ребенку.
6. Методы обучения и воспитательного воздействия по отношению к моему ребенку обычно приводят к хорошему результату
7. Учитель прислушивается к моему родительскому мнению и учитывает его.
8. У моего ребёнка в основном складываются нормальные взаимоотношения с учителями.
9. Мне приятно и интересно бывать на родительских собраниях.
10. У моего ребёнка в основном хорошие взаимоотношения с одноклассниками.
11. За время обучения моего ребёнка в школе произошли изменения к лучшему.
12. При решении школьных (классных) вопросов есть возможность взаимодействовать с другими родителями

Уровень удовлетворенности работой образовательного учреждения участников образовательного процесса (родителей)

1. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых образовательных услуг?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить
2. Считаете ли Вы высоким профессиональный уровень преподавателей в школе?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить
3. Нравится ли Вашему ребенку обучаться в школе?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить
4. Можете ли Вы назвать хорошим психологический климат в школе?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить
5. Удовлетворены ли Вы доступом к информации об оказываемых школой услугах?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить
6. Считаете ли Вы материально-техническую базу школы хорошей?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить
7. Считаете ли Вы интересными проводимые в школе мероприятия, концерты?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить
8. Считаете ли Вы хорошим уровень взаимодействия и взаимосвязи между преподавателями и родителями учащихся?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить
9. Удовлетворены ли Вы расписанием занятий Вашего ребенка в школе?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить
10. Удовлетворены ли Вы атмосферой уюта и комфорта в школе?
а) да б) нет в) затрудняюсь ответить

Приложение 3

Анкета для родителей

«Организация образовательного процесса»

Уважаемые родители! Поделитесь, пожалуйста, вашим мнением об образовательном процессе в школе. Прочитайте внимательно каждое утверждение. Если вы с ним согласны, то поставьте рядом с номером вопроса знак «+», если не согласны, то знак «-».

1. В школе проводится много интересных мероприятий.
2. У детей есть возможность интересно проводить свободное (внеурочное) время.
3. Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими центрами.
4. Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса.
5. В школе заботятся о здоровье наших детей, о предупреждении перегрузок.
6. При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей
7. У администрации школы я всегда могу получить ответы на интересующие меня вопросы, касающиеся учёбы, личности моего ребёнка.
8. Контроль за образовательным процессом, осуществляемый администрацией, приносит пользу.
9. Нас, родителей, в достаточной степени информируют о деятельности школы, об основных событиях в ней.
10. Я удовлетворен(а) организацией учебно-воспитательного процесса в школе.
11. Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели.

**Анкета для родителей обучающихся
«Удовлетворенность качеством образования»**

Уважаемые родители! В целях независимой оценки качества образовательной деятельности школы просим заполнить анкету, отметив позиции, в наибольшей степени отвечающие Вашему мнению. В каждом вопросе выберите только один вариант ответа.

1. Как бы Вы оценили уровень профессионализма учителей, работающих с Вашим ребенком:

- 1) высокий; 4) довольно низкий;
- 2) довольно высокий; 5) низкий;
- 3) на среднем уровне; 6) затрудняюсь ответить.

2. Согласны ли Вы с тем, что занятия проводятся в хорошо оборудованных кабинетах (учебная мебель, технические средства обучения):

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;
- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;
- 3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

3. Каковы, на Ваш взгляд, санитарно-гигиенические условия школы, в которой учится Ваш ребенок:

- 1) отличные; 4) неудовлетворительные;
- 2) хорошие; 5) недопустимые;
- 3) удовлетворительные; 6) затрудняюсь ответить.

4. Созданы ли школе, где учится Ваш ребенок, условия для охраны и укрепления его здоровья:

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
- 3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

5. Какова, на Ваш взгляд, обеспеченность учебной и дополнительной литературой в школе, где учится Ваш ребенок:

- 1) отличная; 4) неудовлетворительная;
- 2) хорошая; 5) недопустимая;
- 3) удовлетворительная; 6) затрудняюсь ответить.

6. Как бы Вы оценили качество питания в школе, где учится Ваш ребенок:

- 1) отличное; 4) неудовлетворительное;
- 2) хорошее; 5) недопустимое;
- 3) удовлетворительное; 6) затрудняюсь ответить.

7. Согласны ли Вы с тем, что в школе, где учится Ваш ребенок, созданы условия для обеспечения родителей необходимой информацией (электронный журнал, работа сайта школы):

- 1) полностью согласен; 4) в основном не согласен;
- 2) в основном согласен; 5) полностью не согласен;
- 3) частично согласен; 6) затрудняюсь ответить.

8. Устраивает ли Вас организация внеурочной деятельности (работа кружков, секций):

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;

- 2) скорее да, чем нет; 5) нет;
3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

9. Удовлетворены ли Вы качеством образования, которое дает Ваша школа:

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
2) скорее да, чем нет; 5) нет;
3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

10. Устраивает ли Вас организация коррекционной работы:

- 1) да; 4) скорее нет, чем да;
2) скорее да, чем нет; 5) нет;
3) и да, и нет; 6) затрудняюсь ответить.

Приложение 5

Анкеты для обучающихся

Инструкция

Уважаемые учащиеся! В связи с ежегодным проведением мониторинга качества образовательных услуг просим оценить степень вашей удовлетворённости различными сторонами образовательного учреждения (далее – ОУ) по пятибалльной шкале, где

- 5 баллов – полностью удовлетворён, оценка самая высокая, однозначно положительная;
4 балла – в основном удовлетворён, оценка больше положительная, нежели отрицательная;
3 балла – средний уровень удовлетворённости;
2 балла – практически не удовлетворён;
1 балл – полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная.

1. Удовлетворённость ОУ в целом, её статусом и условиями учёбы. _____
2. Удовлетворённость качеством образования, обеспечиваемого ОУ. _____
3. Организация образовательного процесса, уровень материально – технической оснащённости. _____
4. Безопасность учебной деятельности для вашего здоровья. _____
5. Учёт в учёбе ваших индивидуальных особенностей и возможностей, полнота раскрытия вашего интеллектуального и творческого потенциала. _____
6. Система оценивания знаний и умений (регулярность, точность, объективность). _____
7. Профессионализм педагогов, их стремление дать хорошие и прочные знания. _____
8. Социально – психологический климат в ОУ, комфортность образовательной среды. _____
9. Социально – психологический климат в творческом объединении (студии, секции). _____
10. Взаимодействие с администрацией ОУ: реакция директора и зам. директора, на ваши предложения, пожелания, просьбы. _____
11. Полезность нововведений и изменений, происходящих в ОУ в этом учебном году. _____

Интерпретация результатов.

Все баллы складываются. Максимальное количество баллов - 55. Минимальное количество баллов - 11.

- От 50 до 55 баллов – полностью удовлетворён, оценка самая высокая, однозначно положительная;
От 40 до 50 баллов – в основном удовлетворён, оценка больше положительная, нежели отрицательная;
От 30 до 40 баллов – средний уровень удовлетворённости;
От 20 до 30 баллов – практически не удовлетворён;
Менее 20 баллов – полностью не удовлетворён, оценка самая низкая, однозначно отрицательная;

Нам было бы также интересно знать ваше мнение по следующим вопросам:

Какие положительные изменения в работе ОУ в этом учебном году вы можете отметить?
(напишите)_____

Какие проблемы жизни ОУ нам пока ещё не удалось решить?
(напишите)_____

Сформулируйте ваши предложения по дальнейшему улучшению работы
ОУ _____

В данном документе подшито, пронумеровано и
скреплено печатью 6 (шесть) лист(ов)
«25» сентября 2020г.

Директор ГБОУ ООШ №9 Аношкин А.С. Аношкин

