

<p>ПРИНЯТО Педагогическим советом Протокол № _____ от « _____ » _____ 2020 г.</p>	<p>СОГЛАСОВАНО с Управляющим советом ГБОУ СОШ п. Луначарский Протокол № _____ « _____ » _____ 2020г.</p> <p>Председатель Управляющего совета _____ И.В.Верясова</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Директор ГБОУ СОШ п. Луначарский _____ Н.Д.Шнайдер ПРИКАЗ № _____ от « _____ » _____ 2020г.</p>
---	---	--

ПОЛОЖЕНИЕ

О РЕГЛАМЕНТЕ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**государственном бюджетном общеобразовательном учреждении
Самарской области средней общеобразовательной школе
п. Луначарский**

**имени Героя Российской Федерации Олега Николаевича Долгова
муниципального района Ставропольский Самарской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ СОШ п. Луначарский (далее - Школа).

1.2. Настоящий регламент 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. Настоящий регламент 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. Заместители директора Школы по направлениям деятельности обеспечивают проведение в структурных подразделениях оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, проводят анализ результатов оценки, принимают 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 оперативное анкетирование на бумажных и электронных носителях информации.

4.2. В Школе проводится анкетирование следующих групп:

- обучающихся школы;
- учителей;
- родителей (законных представителей) обучающихся;
- административных работников школы.

4.3. Анкетирование обучающихся проводится в плановом порядке - в начале года, по окончании четвертой четверти. По необходимости проводится внеплановое анкетирование.

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

Приложение №1

Анкета для родителей (примерная)

Цель: выявить степень удовлетворенности родителей (законных представителей) учащихся качеством предоставляемых образовательных услуг.

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

1. Представления о качестве образования.

Что, на ваш взгляд, является показателем качества образования?

- а) глубокие знания, умения и навыки учащихся;
- б) гарантированное поступление в вуз;
- в) социальная успешность выпускника школы в дальнейшей жизни;
- г) формирование позитивных личностных качеств учащихся, законопослушного стиля поведения;
- д) другое _____.

2. Эмоциональная атмосфера в Школе.

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

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги справедливы по отношению к моему			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с педагогами			
У моего ребенка складываются нормальные взаимоотношения с одноклассниками			
Педагоги учитывают индивидуальные особенности моего ребенка			
Администрация и педагоги прислушиваются к родительскому мнению и учитывают его			

Ваши предложения для улучшения эмоциональной атмосферы Школы:

3. Профессиональный уровень педагогов.

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

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги на высоком профессиональном уровне выполняют свои обязанности			
Педагоги сотрудничают между собой по основным направлениям деятельности			
Большинство педагогов заслуживают уважения моего ребенка			
Средний возраст педагогов оптимален для выполнения своих обязанностей			

Ваши предложения по улучшению качества работы педагогов:

4. Качество обучения учеников.

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

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Образовательный процесс ориентирован на уровень развития моего ребенка			

Моему ребенку предоставлена возможность выбирать содержание образования (дополнительные курсы, факультативы, профили и др.)			
Учителя с разумной периодичностью и объективно осуществляют контроль и оценку знаний моего ребенка			
Мой ребенок с пользой посещает кружки, секции и факультативы в школе			
Мой ребенок удовлетворен организацией внеурочной деятельности (кружки, экскурсии, досуговые			

Ваши предложения по повышению качества обучения:

5. Качество условий обучения. *Проанализируйте утверждения, укажите вашу позицию*

(поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку):

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Школа имеет хорошую материально-техническую базу (кабинеты, спортивный зал, дополнительные помещения и сооружения, необходимые для			
Школьная библиотека полностью укомплектована учебниками и дополнительной литературой			
Учителя используют на уроках современные технические средства обучения (интерактивная доска, компьютер			
Эстетическое оформление здания школы соответствует нашим ожиданиям			
Пришкольная территория благоустроена и оснащена всем необходимым			
Качество школьного питания соответствует нашим ожиданиям			

Ваши предложения по улучшению условий обучения

6. Качество управления школой.

Проанализируйте утверждения, укажите утверждением в нужную клетку): вашу позицию

(поставьте галочку рядом с утверждением в нужную клетку

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Администрация качественно осуществляет функции по управлению			
Устав, правила внутреннего распорядка школы, другие нормативные правовые акты, регламентирующие организацию образовательного и воспитательного процессов, принимаются и изменяются с учетом мнения родителей и учащихся			
Для решения задач обучения и воспитания школа удачно сотрудничает с другими организациями, другими школами, детскими			
Учебная нагрузка равномерно распределена в течение недели			
Родители и учащиеся - полноправные участники образовательного процесса, в т. ч. и процесса управления школой			
Школа имеет имидж престижной образовательной организации			

Ваши предложения по повышению качества управления школой: 7. Информирование родителей и учащихся.

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

Утверждения	Согласен полностью	В основном согласен	Не согласен
Педагоги своевременно информируют родителей об успеваемости и поведении ребенка, событиях в жизни школы			
На родительских собраниях затрагивают интересные темы воспитания и обучения			
Родители всегда могут обратиться в школу за квалифицированным советом и консультацией к администрации ОО, классному руководителю, психологу			
На школьном сайте размещена необходимая и актуальная информация			
Обращения родителей к работникам школы через сайт ОО, устно и письменно оперативно рассматриваются, не остаются без внимания			

Ваши предложения по улучшению качества информирования родителей:

Приложение №2

Анкета для родителей "Удовлетворенность качеством образовательного процесса" (примерная)

Инструкция: Уважаемые родители! Вам предстоит оценить качество образовательного процесса. Для этого поставьте баллы в таблице напротив каждого пункта в соответствии со следующими критериями:

- 4 балла - высокий уровень;
- 3 балла - достаточный уровень;
- 2 балла - недостаточный уровень;
- 1 балл - низкий уровень.

Критерии	Балл
Безопасность учащихся в образовательной организации	
Качество образования	
Возможность получения дополнительного образования (кружки, секции)	
Психолого-педагогическая поддержка (деятельность педагога-психолога,	
Качество питания учащихся	
Санитарно-гигиенические условия	
Медицинское сопровождение	
Поведение учащихся	
Работа классного руководителя	
Работа администрации	
Педагогический коллектив	
Материально-техническая оснащенность	
Информатизация учебного процесса	
Возможность участия родителей в управлении образовательной организацией	
Доступность информации об образовательной организации и образовательном	
Достижения образовательной организации	
ИТОГ	

Обработка результатов. Необходимо сложить все выставленные баллы, а потом полученную цифру (К) сравнить с ключом методики:

- если $49 < K < 64$, то качество образовательного процесса высокое;
- если $33 < K < 48$, то качество образовательного процесса находится на достаточно эффективном уровне;
- если $17 < K < 32$, то качество образовательного процесса находится на недостаточно эффективном уровне;
- если $0 < K < 16$, то качество образовательного процесса находится на низком уровне.

Анкета

«Изучение мнения родителей о качестве оказания школой образовательных услуг»

1. 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)
3 - в старшей школе (10-11 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:
- медицинское обслуживание
5 4 3 2 затрудняюсь ответить
 - 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) уровень знаний, позволяющий поступить в ВУЗ (высшее учебное заведение) без репетиторов;
- 3) высокий уровень сформированности способностей к саморазвитию и самообразованию;
- 4) высокий уровень общекультурной подготовки ученика;
- 5) сохранение здоровья обучающегося;
- 6) активная жизненная позиция ученика;
- 7) наличие портфолио (наград, поощрений, грамот, дипломов) у ученика

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

- 1) высокая учебная нагрузка;
- 2) завышенные требования учителя;
- 3) плохое состояние 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. Скажите, по Вашему мнению, повышает ли профильное обучение качество образования: (необходимо выбрать один вариант ответа)

- 1) да, безусловно;
- 2) скорее да, чем нет;
- 3) вряд ли повышает;
- 4) думаю, что нет;
- 5) затрудняюсь ответить

9. 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

10. 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.

11. 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.

12. 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	<u> 2 </u> <u> 1 </u> <u> 0 </u>
- об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план, реализуемые программы)	<u> 2 </u> <u> 1 </u> <u> 0 </u>
- об учебных результатах (ЕГЭ, ГИА-9, количество медалистов, отличников, оставленных на повторный год обучения и т.п.)	<u> 2 </u> <u> 1 </u> <u> 0 </u>
- о достижениях школы и учеников (поступление в Вузы, результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.)	<u> 2 </u> <u> 1 </u> <u> 0 </u>
- о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования)	<u> 2 </u> <u> 1 </u> <u> 0 </u>

- о работе школьной психолого - педагогической службы (то есть возможности консультаций у школьного психолога, логопеда и пр.) 2 1 0
- о деятельности управляющего совета школы 2 10

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) _____

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

- 1) Да 2) Нет

14. 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

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

5 4 3 2 1

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

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

17. Приходилось ли Вам вносить оплату: (обведите кружком выбранный Вами ответ)

- за посещение кружков, секций, студий и других объединений дополнительного образования в школе 1) Да 2) Нет

- на приобретение учебников (кроме контурных карт, атласов, рабочих тетрадей на печатной основе и т.п.) 1) Да 2) Нет

- на ремонт учебного кабинета, его оснащение 1) Да 2) Нет

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

Приложение №4

Анкета для учащихся "Удовлетворенность образовательным процессом" (примерная)

Инструкция: Уважаемые учащиеся! Вам предстоит оценить качество преподавания учебных предметов. Для этого поставьте баллы в таблице напротив каждого пункта в соответствии со следующими критериями:

4 балла - высокий уровень;

3 балла - достаточный уровень;

2 балла - недостаточный уровень;

1 балл - низкий уровень.

Учебный предмет	Критерии	Балл
РУССКИЙ ЯЗЫК	Приобретаемые знания и умения	
	Профессионализм педагога	
	Интерес к уроку	
	Объективность отметок	
Математика	Приобретаемые знания и умения	
	Профессионализм педагога	
	Интерес к уроку	
	Объективность отметок	
Иностранный язык	Приобретаемые знания и умения	
	Профессионализм педагога	
	Интерес к уроку	
	Объективность отметок	

Обработка результатов. Необходимо сложить все выставленные баллы, перевести их в процентный показатель, а потом полученную цифру (К) сравнить с ключом методики:

- если $76\% < K < 100\%$, то качество образовательного процесса высокое;
- если $51\% < K < 75\%$, качество образовательного процесса находится на достаточно эффективном уровне;
- если $26\% < K < 50\%$, то качество образовательного процесса находится на недостаточно эффективном уровне;
- если $0\% < K < 25\%$, то качество образовательного процесса находится на низком уровне.

Приложение №5

Анкета для педагогов «Удовлетворенность качеством образовательного процесса» (примерная)

Инструкция: Уважаемые педагоги! Вам предстоит оценить качество образовательного процесса. Для этого поставьте баллы в таблице напротив каждого пункта в соответствии со следующими критериями:

- 4 балла - высокий уровень;
- 3 балла - достаточный уровень;
- 2 балла - недостаточный уровень;
- 1 балл - низкий уровень.

Критерии	Балл
Безопасность учащихся в образовательной организации	
Качество образования	
Возможность получения дополнительного образования (кружки, секции)	
Психолого-педагогическая поддержка (деятельность педагога-психолога,	
Качество питания учащихся	
Санитарно-гигиенические условия	
Медицинское сопровождение	
Поведение учащихся	
Работа классного руководителя	
Работа администрации	
Педагогический коллектив	
Материально-техническая оснащенность	
Информатизация образовательного процесса	
Доступность информации об образовательной организации и образовательном	
Достижения образовательной организации	
Система внутришкольного контроля	
Система материального и морального поощрения работников	
Работа предметных кафедр (методических объединений)	
Экспериментальная и инновационная деятельность	
Возможность участия в управлении образовательной организацией	

Обработка результатов. Необходимо сложить все выставленные баллы, а потом полученную цифру (К) сравнить с ключом методики:

- если $49 < K < 64$, то качество образовательного процесса высокое;
- если $33 < K < 48$, то качество образовательного процесса находится на достаточно эффективном уровне;
- если $17 < K < 32$, то качество образовательного процесса находится на недостаточно эффективном уровне;
- если $0 < K < 16$, то качество образовательного процесса находится на низком уровне.