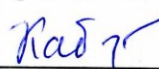


Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
средняя общеобразовательная школа пос. Масленниково
муниципального района Хворостянский Самарской области

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель Управляющего совета

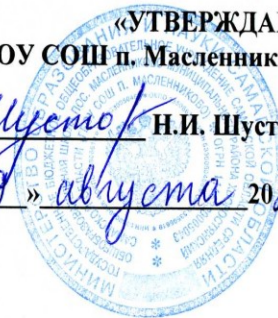
 С.Ю. Кабанов
Протокол № 1

от « 20 » августа 20 19 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБОУ СОШ п. Масленниково

 Н.И. Шустова
« 29 » августа 20 19 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

№ 49

**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 государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школой пос. Масленниково муниципального района Хворостянский Самарской области (далее ГБОУ СОШ п. Масленниково).

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 п. Масленниково

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 техникумом и потребителями услуг;

- г) повышения рейтинга, имиджа техникума у потенциальных потребителей, работодателей и партнёров;
- д) демонстрации постоянного улучшения и соответствия техникума 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:

- процедуру внутреннего мониторинга–мониторинга удовлетворённости обучающихся качеством преподавания и обеспеченностью учебного процесса материально-техническими и учебно-методическими ресурсами,
- процедуру мониторинга удовлетворённости родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;
- процедуру мониторинга удовлетворённости сотрудников школы.

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.

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, преподаватели, административно-управленческий персонал школы.

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 обучающихся;
- в) качество учебно-методических ресурсов;
- г) качество материально-технических ресурсов;
- д) качество работы педагогов и учебно-вспомогательного состава;
- е) качество инновационной и научной деятельности;
- ж) конкурентоспособность выпускников по окончании школы.

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

Наименование показателя	Удовлетворен полностью	Удовлетворен частично	Не удовлетворен
Материально-техническая база (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т.д.)			
Качество расписания учебных занятий (своевременное предупреждение обучающихся 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 преподавателей (соответствие уч. занятий содержанию, дисциплины, умение преподавателя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг и консультаций)			
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 (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 (где 0-минимальная, а 10-максимальная оценка)? _____

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) ввести 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 учащихся

«Удовлетворенность образовательным процессом»

Дорогой друг! Просим принять участие в опросе с целью выявления мнения, предложений, оценки изменений, происходящих в ходе реализации программы развития школы. Прочти вопросы и поставь «галочки» напротив тех вариантов ответа (один или более), которые соответствуют твоему мнению.

1. Я иду в школу с радостью.
2. К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации (к кому вы обращаетесь _____)
3. На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.
4. На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение.
5. Внешний вид – показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.
6. На каникулах я скучаю по школе.
7. Я согласен с утверждением, что «школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую»
8. У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах
9. У меня часто бывают конфликты с учителями
10. В моей школе замечают мои успехи, когда я делаю что-то полезное и важное для нее.
11. Я часто испытываю усталость в школе из-за множества самостоятельных и контрольных работ в один день.
12. Какие кружки ты бы хотел видеть в школе:

13. Какие мероприятия ты бы хотел, чтобы проводили в школе?

Большое спасибо за ответы!

Приложение 3

Анкета

Уважаемые коллеги!

Вам предстоит ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

Просим внимательно прочитать утверждения и с помощью шкалы оценок выразить степень своего согласия с ними. Для этого Вам следует обвести напротив каждого утверждения одну из пяти цифр, которая означает ответ, соответствующий Вашей точке зрения:

4 — совершенно согласен; **3** — согласен; **2** — трудно сказать; **1** — не согласен; **0** — совершенно не согласен.

Анонимность ответа гарантируем.

Заранее благодарим Вас за ответы, помощь и сотрудничество!

№	Утверждение	Степень согласия с утверждением				
		0	1	2	3	4
1	Я удовлетворен(а) своей учебной нагрузкой.	0	1	2	3	4
2	Меня устраивает мое рабочее расписание.	0	1	2	3	4
3	Мое рабочее время благодаря собственным усилиям и действиям администрации тратится рационально.	0	1	2	3	4
4	Меня устраивает работа (методического объединения) и мое участие в ней.	0	1	2	3	4
5	У меня существует реальная возможность повышать свое профессиональное мастерство, проявлять творчество и способности.	0	1	2	3	4
6	Я испытываю потребность в профессиональном и личностном росте и стараюсь ее реализовать.	0	1	2	3	4
7	Мои достижения и успехи замечаются администрацией школы.	0	1	2	3	4
8	Мне нравится, что в школе идет научно-методический поиск, связанный с развитием лингвистического направления	0	1	2	3	4
9	У меня с коллегами неконфликтные отношения.	0	1	2	3	4
10	Я ощущаю в работе поддержку своих коллег	0	1	2	3	4
11	Мне кажется, что администрация школы справедливо оценивает результаты моей работы.	0	1	2	3	4
12	Я ощущаю доброжелательное отношение к себе со стороны руководства школы.	0	1	2	3	4
13	Я комфортно чувствую себя в среде обучающихся.	0	1	2	3	4
14	Я удовлетворен(а) отношением обучающихся ко мне и моему предмету.	0	1	2	3	4
15	В большинстве случаев я испытываю чувство взаимопонимания в контактах с родителями обучающихся.	0	1	2	3	4

16	Мне кажется, что родители разделяют и поддерживают мои требования к обучающимся.	0	1	2	3	4
17	Мне нравится мои условия работы.	0	1	2	3	4
18	Меня устраивает сложившийся нравственно-психологический климат в школе.	0	1	2	3	4
19	На мой взгляд, созданная в школе система научно-методического обеспечения способствует повышению моего профессионального мастерства.	0	1	2	3	4
20	Я доволен размером заработной платы и своевременностью ее выплаты.	0	1	2	3	4
21	Меня устраивают санитарно-гигиенические условия рабочего пространства	0	1	2	3	4