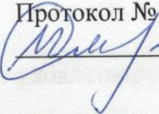


Согласовано
на заседании Управляющего Совета
ГБОУ ООШ с.Купино
Протокол № 5 от 31.08.2020г.
 И.С.Медведева

Утверждаю
Директор ГБОУ ООШ с.Купино
 Л.В.Климова
Приказ № 123/1 от 31.08.2020г.



**Положение
о Мониторинге удовлетворенности потребителей качеством оказанных
государственных услуг (выполненных работ)
в ГБОУ ООШ с.Купино**

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области основной общеобразовательной школой с. Купино муниципального района Безенчукский Самарской области.

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 ООШ с.Купино.

II. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг.

2.2. Основные задачи мониторинга:

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

III. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг

3.1. Обеспеченность и благоустройство ОУ:

- 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.

3.2. Оценка качества образования, в том числе содержания, процесса и результата:

- соответствие содержания и уровня преподаваемых предметов современным требованиям;
- психологический климат;
- учебная нагрузка;
- качество общего образования;
- возможность получения информации, предоставляемой школой:
 - о правилах приема, комплектовании классов;
 - об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план);
 - об учебных результатах (ОГЭ, количество отличников, оставленных на повторный год обучения и т.п.);
 - о достижениях школы и учеников (результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.);
 - о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования);
 - о работе школьной социально-педагогической службы (т.е. возможности консультаций у школьного психолога и пр.);
 - о деятельности управляющего совета школы;
 - способы получения информации;
 - сайт ОУ;
 - график работы ОУ;
 - удовлетворенность решениями, принятыми администрацией, учителями, классными руководителями;
 - компетентность работников ОУ;
 - график работы с посетителями;
 - антикоррупционная составляющая.

IV. Форма и сроки проведения мониторинга

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

4.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (октябрь месяц текущего года).

4.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 50% родителей (законных представителей)

V. Результаты мониторинга

5.1. Проведение мониторинга предполагает представление информации на бумажном носителе по установленным формам.

5.2. Результаты мониторинга оформляются в виде аналитической информации.

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

VI. Ответственность должностных лиц при проведении мониторинга

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

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

VII. Внесение изменений, дополнений в Положение

8.1 Срок данного Положения не ограничен.

8.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора .

Анкета №1

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):

Анкета №2

«Исследование 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 основной школе (5-9 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 состояния 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	2	1	0
- об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план, реализуемые программы)	2	1	0
- об учебных результатах (ЕГЭ, ГИА-9, количество медалистов, отличников, оставленных на повторный год обучения и т.п.)	2	1	0
- о достижениях школы и учеников (поступление в Вузы, результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.)	2	1	0
- о дополнительных образовательных услугах (факультативах,	2	1	0

кружках, секциях, студиях, клубах и др. объединениях дополнительного образования)

- 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	1	0

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