

**государственное бюджетное общеобразовательное учреждение  
Самарской области основная общеобразовательная школа с.Студенцы  
муниципального района Хворостянский Самарской области**

Принято на  
Педагогическом совете  
Протокол № 1\_\_\_\_  
От « 31 » \_\_08.2020\_

Утверждаю  
Директор ГБОУ ООШ с.Студенцы  
\_\_\_\_\_ А.К. Матанов  
Приказ № 17/3\_\_\_\_  
От « 31 » \_\_08\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

**1 Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее – Положение), предоставляемых ГБОУ ООШ с.Студенцы.

1.2. Положение разработано на основании следующих документов:

1.2.1. Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

1.2.2. Приказа Министерства образования и науки РФ от 5 декабря 2014 г. N1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

1.2.3. Устава ГБОУ ООШ с.Студенцы;

1.3. Настоящее Положение определяет назначение, цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга в Учреждении.

1.3. Мониторинг предусматривает сбор, обработку и анализ информации об удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством предоставляемых услуг для принятия Управленческих решений по улучшению качества предоставления услуг Учреждением.

1.4. В рамках мониторинга могут проводиться исследования о влиянии тех или иных факторов на качество воспитательно-образовательного процесса.

**II. Цель, задачи и направления мониторинга**

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательных услуг и коррекция воспитательно-образовательной деятельности.

2.2. Основные задачи мониторинга:

- выявить представления респондентов о качественном школьном образовании;
- определить степень удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в школе;
- повысить степень взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг.

**III. Порядок проведения мониторинга**

3.1 Этапы мониторинга удовлетворённости потребителей

Мониторинг удовлетворённости потребителей состоит из этапов:

- планирование работы по оценке удовлетворенности потребителей;
- разработка и валидация анкет оценки удовлетворённости потребителей;
- сбор и анализ информации об удовлетворённости потребителей;
- формирование планов корректирующих и предупреждающих мероприятий для улучшения качества предоставляемой образовательной услуги.

3.2 Планирование и сроки проведения мониторинга

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

3.2.2. Мониторинг осуществляется 2 раза в год (октябрь, апрель). По необходимости может проводиться внеплановое анкетирование.

3.2.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 30% родителей (законных представителей).

3.2.4. Работы по мониторингу удовлетворённости потребителей включаются в годовой план работы Учреждения.

#### **IV. Показатели удовлетворенности качеством предоставляемых услуг**

4.1 Индикаторами оценки удовлетворённости потребителей являются:

- требования и ожидания потребителей;
- качество и уровень знаний, навыков, умений школьников;
- безопасность пребывания в школе;
- материально-техническое обеспечение (состояние здания);
- методическое обеспечение (учебными пособиями);
- комфортность пребывания учащихся в школе;
- качество воспитательной работы;
- наличие дополнительных образовательных услуг.

3.4 Проведение экспертизы (валидации) анкет

3.4.1 Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе.

3.4.2 Валидация анкет осуществляется директором и заместителями директора с целью удостовериться, что материалы для анкетирования соответствуют целям и задачам мониторинга удовлетворённости потребителей, соотносятся с избранными показателями/критериями удовлетворённости потребителей, обладают корректными и недвусмысленными формулировками, не выходят за пределы компетентности опрашиваемых

#### **V. Результаты мониторинга**

5.1. Анкетирование проводится на бумажных носителях.

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.

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

5.4. Результаты анализа удовлетворённости потребителей используются при проведении анализа качества управления Учреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

#### **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.

6.3. Формой отчета руководителя мониторинговой группы является аналитическая справка, которая предоставляется не позднее 7 дней с момента завершения мониторинга.

#### **VII. Внесение изменений, дополнений в Положение**

7.1 Срок данного Положения не ограничен.

7.2 Изменения, дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом директора ГБОУ ООШ с.Студенцы.

АНКЕТА

«Качество оказания общеобразовательных услуг»

Дата заполнения анкеты:

- 1 Удовлетворяет ли Вас качество преподавания учебных предметов в школе?  
А. да      Б. нет
- 2 Назовите учебные предметы, качество преподавания которых Вас не удовлетворяет:  

---
- 3 Чувствуете ли Вы, что Ваш ребенок любит школу?  
А. да      Б. нет
- 4 Устраивают ли Вас учителя, работающие с Вашим ребенком?  
А. да      Б. нет
- 5 Удовлетворены ли Вы качеством информации об учебных успехах и поведении Вашего ребенка?  
А. да      Б. нет
- 6 Довольны ли Вы программой внеурочной деятельности, предложенной школой?  
А. да      Б. нет
- 7 Управление школой, которое осуществляет администрация, способствует улучшению образовательного процесса?  
А. да      Б. нет
- 8 В школе заботятся о здоровье детей, о предупреждении перегрузок.  
А. да      Б. нет
- 9 При принятии управленческих решений администрация считается с мнением детей и родителей.  
А. да      Б. нет
- 10 Устраивает ли Вас работа школьной столовой?  
А. да      Б. нет
- 11 Устраивает ли Вас работа библиотеки?  
А. да      Б. нет
- 12 Посещает ли Ваш ребенок какие-либо кружки и секции дополнительного образования?  
А. да      Б. нет
- 13 Нравятся ли Вашему ребенку занятия в дополнительном образовании  
А. Да      Б. нет