



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА С ЯГОДНОЕ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКИЙ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

Принято

Управляющим советом Учреждения  
протокол № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.  
\_\_\_\_\_ Сафонова С.А.

Утверждено

Приказом директора ГБОУ СОШ с. Ягодное  
приказ № \_\_\_\_\_-ОД от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.  
Директор Учреждения  
\_\_\_\_\_ Дашкевич Ф.А.

Принято

Педагогическим советом Учреждения  
протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.  
Председатель собрания  
\_\_\_\_\_ Дашкевич Ф.А.

**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 государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Самарской области средней общеобразовательной школы с. Ягодное муниципального района Ставропольский Самарской области .

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 деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

1.2.3. Устава государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы с. Ягодное муниципального района Ставропольский Самарской области (далее – Учреждение).

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

1.3.1. 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.

3.2.5. 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.

4.2. Проведение экспертизы (валидации) анкет

4.2.1. Составленные анкеты подлежат обязательной экспертизе.

4.2.2. 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.

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

5.5. 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 Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы с. Ягодное муниципального района Ставропольский Самарской области.

## 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

## **Анкета «Качество оказания общеобразовательных услуг»**

**(для обучающихся)**

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. Вы с удовольствием ходите в школу?

А. да Б. нет

4. Довольны ли Вы программой внеурочной деятельности, предложенной школой?

А. да Б. нет

5. Устраивает ли Вас работа школьной столовой?

А да Б. нет

6. Устраивает ли Вас работа библиотеки?

А. да Б. нет

7. Повышает ли профильное обучение качество образования?

А да Б. нет

8. Довольны ли Вы техническим оснащением школы?

А. да Б. нет

9. Испытываете ли Вы трудности в общении с педагогами?

А. да Б. нет

10. Удовлетворены ли Вы качеством информации о Ваших учебных успехах?

А. да Б. нет