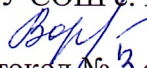
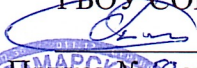


государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
средняя общеобразовательная школа с. Новотулка муниципального района
Хворостянский Самарской области

Согласовано
Председатель Управляющего совета
ГБОУ СОШ с. Новотулка
 Воробьева Н.Г.
Протокол № 3 от 28.08. 2020г.

Утверждаю
Директор
ГБОУ СОШ с. Новотулка
 А.Ю.Писарев
Приказ № 5 от 28.08. 2020г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о мониторинге удовлетворенности потребителей качеством оказанных
государственных услуг

Принято
Общим собранием трудового коллектива
ГБОУ СОШ с. Новотулка
Протокол № 4 от 28.08. 2020г.

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет назначение, цели, задачи, примерное содержание и способы осуществления мониторинга.

1.2. 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.

II. Цель, задачи и направления мониторинга

2.1. Целью организации мониторинга является изучение удовлетворенности родителей (законных представителей) и обучающихся 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;
- профильное обучение;
- качество общего образования;
- качество дополнительного образования;
- возможность получения информации, предоставляемой школой:
 - ✓ о правилах приема, комплектовании классов;
 - ✓ об организации учебного процесса (расписания занятий, учебный план);
 - ✓ об учебных результатах (ЕГЭ, ОГЭ, количество отличников, оставленных на повторный год обучения и т.п.);
 - ✓ достижения школы и учеников (поступление в ВУЗы, результаты участия в конкурсах, олимпиадах, проектах и др.);
 - ✓ о дополнительных образовательных услугах (факультативах, кружках, секциях, 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), обучающихся администрацией образовательного учреждения (приложение).
- 4.2. Мониторинг осуществляется 1 раз в год (ноябрь месяц текущего года).
- 4.3. Мониторингом должно быть охвачено не менее 70% родителей (законных представителей), обучающихся.

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

7.1 Срок данного Положения не ограничен.

Анкета для родителей

Уважаемые родители!

Мы просим Вас ответить на вопросы анкеты, цель которой — изучение удовлетворённости родителей качеством образовательных услуг в ГБОУ СОШ с. Новотулка

Анкета анонимна, её можно не подписывать.

1	Что Вы понимаете под качеством образования?	хорошие (отличные) знания	
		хорошие (отличные) оценки	
		гарантированное поступление в ВУЗ	
		гармоничное развитие личности Вашего ребёнка	
		Иное:	
2	В какой степени Вы удовлетворены качеством образовательных услуг в ГБОУ СОШ с. Новотулка по следующим критериям:		
Материально-техническая база (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т.д.)	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
Организация питания	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
Библиотечное обслуживание (обеспеченность учебниками, электронными пособиями)	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
Санитарно-гигиенические условия	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
Качество преподавания, уровень профессионализма преподавателей (соответствие уч. занятий содержанию предмета, умение преподавателя заинтересовать предметом, возможность получения дополнительных образовательных услуг по предмету)	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
Организация медицинского обслуживания	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
Качество расписания учебных занятий (отсутствие «окон» в расписании, своевременное предупреждение учащихся об	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		

	изменении в расписании, замене или отмене уч. занятий)		
	Организацией внеурочной деятельности и дополнительного образования (кружки, секции, дополнительные занятия по углубленному изучению предметов)	удовлетворен	
		частично удовлетворен	
		не удовлетворен	
	Организацией работы по поддержке и выявлению талантливых детей (конкурсы, проекты, олимпиады)	удовлетворен	
		частично удовлетворен	
		не удовлетворен	
	Качеством управленческих решений (работа директора, заместителей)	удовлетворен	
		частично удовлетворен	
		не удовлетворен	
3	Удовлетворены ли вы качеством знаний вашего ребенка	удовлетворен	
		частично удовлетворен	
		не удовлетворен	
4	Что необходимо сделать для повышения качества образования в школе:		
	В части мат.-техн. базы школы, санитар.-гигиен.условий:		
	В части образовательной деятельности:		
	В части питания:		
	В части дополнительного образования и внеурочной деятельности:		
	Другое (укажите):		

Спасибо за сотрудничество!

Анкета для учащихся

Просим ответить на вопросы анкеты, цель которой — изучение удовлетворённости обучающихся качеством образовательных услуг в ГБОУ СОШ с. Новотулка

Анкета анонимна, её можно не подписывать.

1	Что Ты понимаешь под качеством образования?	хорошие (отличные) знания	
		хорошие (отличные) оценки	
		гарантированное поступление в ВУЗ	
		гармоничное развитие личности Вашего ребёнка	
		Иное:	
2	В какой степени Ты удовлетворен качеством образовательных услуг в ГБОУ СОШ с. Новотулка по следующим критериям:		
Материально-техническая база (достаточное количество кабинетов, мебели, компьютерной техники и т.д.)	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
Организация питания	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
Библиотечное обслуживание (обеспеченность учебниками, электронными пособиями)	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
Санитарно-гигиенические условия	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
	частично удовлетворен		
Организация медицинского обслуживания	удовлетворен		
	частично удовлетворен		
	не удовлетворен		
3	Что необходимо сделать для повышения качества образования в школе:		
	В части мат.-техн. базы школы, санит.-гигиен.условий:		
	В части образовательной деятельности:		
	В части питания:		

	В части дополнительного образования и внеурочной деятельности:	
	Другое (укажи):	

Спасибо за сотрудничество!