

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области основная общеобразовательная школа с. Заволжье муниципального района Приволжский Самарской области
Юридический адрес: 445554 Самарская область, Приволжский район,
с. Заволжье, ул. Школьная, дом 22

тел/факс 8(84647)97447

e-mail: zavolzh_sch_prv@samara.edu.ru



«Утверждаю»
Директор ГБОУ ООШ с. Заволжье
И.А. Шишина
Приказ № 95-од от « 24 » августа 2020 г

«Рассмотрено» педагогическим советом
Протокол № 1 от 24 августа 2020 г

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг (далее - Положение) разработано для проведения оценки удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, предоставляемых ГБОУ ООШ с.Заволжье» (далее - Учреждение).

1.2. Настоящее положение входит в систему внутришкольного мониторинга качества образования Учреждения.

1.3. Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- Повышения качества услуг, предоставляемых Учреждением.
- Повышения степени взаимодействия между Учреждением и потребителями услуг.
- Демонстрации постоянного улучшения и соответствия Учреждения требованиям потребителей, стремления предвосхитить требования и ожидания потребителей.

1.4. Требование к процедуре мониторинга

- достоверность, простота, оперативность, экономичность.

2 . Термины, определения

2.1. Качество образования

- комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

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.

2.4. Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон

- деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемых образовательных услуг.

3 . Порядок осуществления мониторинга

3.1. Для оценки удовлетворенности потребителей услуг в Учреждении проводится анкетирование, опросы (Приложение 1,2,3).

3.2. В Учреждении проводится анкетирование следующих групп потребителей:

учащиеся (учитывая особенности психофизического развития учащихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями), анкетирование проводится только среди учащихся 9 классов), педагоги, родители (законные представители).

3.3. Процедура проведения оценки удовлетворенности потребителей состоит из этапов:

- Планирование работы по оценке удовлетворенности потребителей.
- Выбор анкеты.
- Сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей.
- Оценка степени удовлетворенности потребителей различными аспектами качества образовательных услуг.

3.4. Индикаторами оценки удовлетворенности потребителей являются:

- Требования и ожидания потребителей.
- Качество и уровень знаний, умений, навыков учащихся.
- Качество преподавательского состава.
- Качество оказываемых услуг (работа специалистов службы консалтингового сопровождения)
- Качество инфраструктуры.
- Взаимодействие с потребителями.

3.5. Анкетирование педагогов, учащихся и родителей (законных представителей) проводится в конце года.

3.6. Результаты мониторинга используются при проведении анализа качества управления Учреждением, разработке корректирующих и предупреждающих действий.

3.7 Ответственный за руководство и контроль учебно-воспитательной работы обеспечивают проведение оценки удовлетворенности потребностей и ожиданий, проводят анализ результатов оценки, принимают соответствующие корректирующие и предупреждающие

действия по повышению удовлетворенности потребителей.

3.8. Хранение обработанных анкет на бумажных носителях осуществляется ответственным за руководство и контроль учебно-воспитательной работы.

Приложение 1

Анкета для родителей 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. Полнотью удовлетворен(а);
2. Скорее удовлетворен(а);
3. Скорее неудовлетворен(а);
4. Не удовлетворен(а).

Комментарий (при необходимости):

Приложение 2

Анкета для педагогов

Уважаемый коллега! Просим Вас ответить на вопросы, выражающие Ваше отношение к различным сторонам образовательного процесса в школе. Прочитайте, пожалуйста, утверждения.

Своё согласие с каждым из них выразите знаком «+», несогласие знаком «-».

I

- Учебный процесс в школе хорошо организован.
- Цели образовательного процесса соответствуют потребностям учеников и реально выполнимы.
- Учителю предоставлено достаточно возможностей для отбора содержания учебного материала по предмету, который он преподаёт.
- За результаты своей педагогической деятельности отвечаю я сам.
- Используемые методы обучения обеспечивают мне успешное решение задач образовательного процесса, достижение хорошего результата.
- В целом я удовлетворён тем, как работают ученики по моему предмету.
- Я имею возможность полно проявить свои знания, умения и способности при организации учебного процесса.
- Моя работа доставляет мне удовольствие.
- Я считаю себя причастным к организации образовательного процесса в школе.

II.

- Меня устраивают условия труда в школе.
- Обязанности и функции среди учителей распределены оптимально.

- Я имею возможность повышать квалификацию, свой образовательный уровень.
- При существующей в нашей школе материально
- технической базе учитель может добиться хороших результатов.
- Рабочий день в школе построен рационально для учителей и для учеников.
- В нашей школе налажены отношения с другими образовательными организациями.
- В школе уютно, красиво, чисто.
- Достаточное внимание уделяется работе с родителями, их информируют о деятельности школы.

III.

- В нашей школе, в нашем коллективе я чувствую свою собственную ценность.
- Администрация относится ко мне с уважением.
- Я ощущаю поддержку своих коллег в совместной работе.
- Мои отношения с учениками меня устраивают.
- Отношение ко мне со стороны большинства родителей можно назвать справедливым, доверительным.

- В школе хороший психологический климат, доброжелательна я атмосфера.

- Мне нравится работать в этом педагогическом коллективе.

- Крупные конфликты редкость в нашей школе.

IV – Деятельность администрации направлена на повышение статуса школы и способствует её развитию.

- Контроль за образовательным процессом ведётся своевременно и правильно.

- Учителя нашей школы участвуют в принятии управленческих решений, способствующих развитию образовательного процесса.

- В нашей школе организован четкий и оперативный обмен информацией, необходимой для работы.

- Учитель в нашей школе самостоятелен в работе.

- Планирование и организацию образовательного процесса в школе можно назвать эффективными (соответствуют современным требованиям).

- У меня достаточно возможностей высказать и доказать свою точку зрения при обсуждении и принятии каких - либо решений в школе.

- В школе созданы условия для творческой деятельности учителей.

- В школе созданы условия для распространения передового педагогического опыта.

- Администрация озабочена охраной здоровья членов педагогического коллектива.

Приложение 3

Анкета для учащихся 9 класса

Внимательно прочитайте утверждения и

ответьте либо «да», если вы согласны с утверждением, либо «нет», если не согласны.

1. Я иду в школу с радостью.

2. К нашим школьным учителям можно обратиться за советом и помощью в трудной ситуации.

3. На уроке я могу всегда свободно высказать своё мнение.

4. В школе есть учитель, которому я могу рассказать свою проблему.

5. На уроке учитель оценивает мои знания, а не мое поведение.

6. Внешний вид – показатель уважения не только к себе, но и к окружающим.

7. На каникулах я скучаю по школе.

8. В школе я часто испытываю неуважительное отношение со стороны учителей.

9. На уроке учитель обращается ко мне по имени.
10. Я согласен с утверждением, что «школа для меня безопасное место, где я себя комфортно чувствую»
11. У меня есть желание и потребность участвовать в школьных делах
12. У меня часто бывают конфликты с учителями
13. В моей школе замечают мои успехи , когда я делаю что - то полезное и важное для нее.
14. Я часто испытываю усталость в школе из - за множества самостоятельных и контрольных работ в один день.
15. Я люблю свою школу и горжусь, что учусь в ней.

Обработка анкет:

Да – 1 балл

Нет – 0 баллов

От 8 до 15 баллов – удовлетворен образовательным процессом

0 -7 баллов – не удовлетворен образовательным процессом